

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SIM  
“CAK BHABIN” DI POLRESTABES  
KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**FIONITA EKA PUTRI**  
**NIM : 1913121032**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA  
2023**

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SIM  
“CAK BHABIN” DI POLRESTABES  
KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi  
Pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik

Disusun Oleh :

**FIONITA EKA PUTRI**  
**NIM : 1913121032**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA  
2023**

# LEMBAR PERSETUJUAN

## PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SIM "CAK BHABIN" DI POLRESTABES KOTA SURABAYA

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh  
Gelara Sarjana (S1) Administrasi Publik Universitas  
Bhayangkara Surabaya

Disusun oleh :

**FIONITA EKA PUTRI**

**NIM: 1913121032**

Diperiksa dan disetujui oleh

Pembimbing I



Dr. Susi Ratnawati, S.Sos., M.M.

NIDN : 0717117001

Pembimbing II



Dra. Tri Prasetyowati, M.Si.

NIDN : 0727076701

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Publik



Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP.

NIDN : 0723059004

# LEMBAR PENGESAHAN

## PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SIM "CAK BHABIN" DI POLRESTABES KOTA SURABAYA

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
(S1) Administrasi Publik Universitas Bhayangkara Surabaya

Disusun oleh :

**FIONITA EKA PUTRI**

**NIM: 1913121032**

Tanggal Ujian : 27 Juni 2023

Periode Wisuda :

Dosen Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Susi Ratnawati, S.Sos., M.M.

NIDN : 0717117001

Pembimbing II



Dra. Tri Prasetyowati, M.Si.

NIDN : 0727076701

Disetujui oleh Tim Penguji Skripsi

Penguji I



Dr. Susi Ratnawati, S.Sos.,  
M.M.

NIDN : 0717117001

Penguji II



Bagus Ananda Kurniawan,  
S.AP., M.AP.

NIDN : 0723059004

Penguji III



Dra. Tri Prasetyowati, M.Si.

NIDN : 0727076701



Mengetahui,

Dekan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dra. Tri Prasetyowati, M.Si.

NIDN : 0727076701

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP.

NIDN : 0723059004

# LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

**Nama** : Fionita Eka Putri

**Tempat, Tanggal Lahir** : Banyuwangi, 16 Pebruari 2001

**NIM** : 1913121032

**Fakultas/Program Studi** : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi  
Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi dengan judul "PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SIM "CAK BHABIN" DI POLRESTABES KOTA SURABAYA" beserta seluruh isinya adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini maka saya siap menanggung segala bentuk resiko/sanksi yang berlaku.

Surabaya, 27 Juni 2023  
Yang Membuat Pernyataan



*Fionita Eka Putri*  
Fionita Eka Putri

## **MOTTO**

**“Tidak ada kesulitan yang tidak ada ujungnya. Sesudah sulit pasti akan ada kebahagiaan. “Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”**

**(QS Al-Insyirah: 5-6)**

**Berharap kepada manusia itu sungguh menyakitkan. Berharap kepada impian, terkadang hati malah dibanting oleh kegagalan. “Cukuplah Allah bagiku, tidak ada Tuhan selain Dia. Hanya kepada Nya aku bertawakal.”**

**(QS At-Taubah: 129)**

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SIM  
“CAK BHABIN” DI POLRESTABES  
KOTA SURABAYA**

Fionita Eka Putri

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,  
Universitas Bhayangkara Surabaya

Email : [fionita.ep@gmail.com](mailto:fionita.ep@gmail.com)

**ABSTRAK**

Pembuatan dan perpanjangan SIM adalah salah satu kebutuhan umum bagi masyarakat Indonesia, khususnya bagi pengendara bermotor. Berdasarkan hal tersebut pihak Polrestabes membuat inovasi SIM Keliling yang dinamakan “SIM Cak Bhabin” untuk perpanjangan dan pembuatan SIM baru yang dapat dijangkau oleh masyarakat dengan memperbanyak titik lokasi SIM “Cak Bhabin”. Permasalahan muncul karena adanya ketidakpuasan dari masyarakat yaitu mengenai sarana tempat duduk yang kurang memadai, kurangnya sosialisasi mengenai jadwal dan kuota pelayanan perharinya, dan sering tidak tersambungunya aplikasi E-AVIS ke Korlantas Polri. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peningkatan kualitas pelayanan SIM “Cak Bhabin” Polrestabes Kota Surabaya dalam menangani beberapa masalah tersebut dan faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dengan data primer sebagai acuan utama. Pengumpulan data tersebut dengan melakukan metode wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan SIM “Cak Bhabin” meliputi banyaknya titik lokasi pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang tersebar di 24 titik lokasi di setiap Kecamatan di Surabaya, sarana dan prasana yang sudah sesuai dengan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009, pembuatan aplikasi Digital Korlantas yang diperuntukkan untuk perpanjangan SIM secara online dan pembuatan aplikasi E-AVIS untuk pembuatan SIM baru, serta jadwal, persyaratan, biaya, sistem/mekanisme dan prosedur pelayanan yang dapat di lihat di internet.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, SIM “Cak Bhabin”, aplikasi Digital Korlantas, aplikasi E-**

**AVIS**

**SIM QUALITY IMPROVEMENT  
"CAK BHABIN" AT POLRESTABES  
CITY OF SURABAYA**

Fionita Eka Putri

Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences,

Bhayangkara University Surabaya

Email : [fionita.ep@gmail.com](mailto:fionita.ep@gmail.com)

**ABSTRACT**

Making and extending a driver's license is one of the common needs of the Indonesian people, especially motorists. Based on this, the Polrestabes created a Mobile SIM innovation called "Cak Bhabin's SIM" for the extension and creation of a new SIM that can be reached by the public by increasing the number of locations for the "Cak Bhabin" SIM. Problems arise due to dissatisfaction from the community, namely regarding inadequate seating facilities, lack of socialization regarding daily service schedules and quotas, and often the E-AVIS application is not connected to the National Police Traffic Corps. The purpose of this study was to find out how to improve the service quality of SIM "Cak Bhabin" Surabaya City Police in dealing with some of these problems and the factors that influence service quality improvement. This study uses a qualitative descriptive analysis method with primary data as the main reference. Collecting the data by conducting interviews and documentation methods. The results showed that the factors influencing the improvement of the service quality for "Cak Bhabin" SIM services included the number of locations for "Cak Bhabin" SIM service locations spread over 24 location points in each sub-district in Surabaya, facilities and infrastructure that were in accordance with Law Number 25 Year 2009, the creation of the Korlantas Digital application intended for online SIM extension and the creation of the E-AVIS application for making a new SIM, as well as schedules, requirements, fees, systems/mechanisms and service procedures which can be viewed on the internet.

**Keywords: Quality of Service, "Cak Bhabin" SIM, Digital Korlantas application, E-AVIS application**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang diberi judul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Sim “Cak Bhabin” Di Polrestabes Kota Surabaya”

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dari banyak pihak, karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Drs. Anton Setiadji, S.H., M.H. sebagai Rektor Universitas Bhayangkara Surabaya.
2. Ibu Dra. Tri Prasetijowati, M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya.
3. Bapak Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP. sebagai Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya.
4. Ibu Dr. Susi Ratnawati, S.Sos., M.M. sebagai Dosen pembimbing I dan Ibu Dra. Tri Prasetijowati, M.Si. sebagai Dosen Pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan petunjuk dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Ibu Fierda Nurany, S.KP, M.AP sebagai Dosen Wali Administrasi Publik Kelas Sore angkatan 2019.
6. Bapak Briпка Okta Prastiadi S.Kom sebagai Bintara Administrasi (BAMIN) SIM Polrestabes Kota Surabaya.

7. Bapak Iptu Erwandy sebagai Kasubnit I Regident Sat Lantas Polrestabes Kota Surabaya.
8. Ibu Ipda Maya Phamoria S.H sebagai KAURMINTU (Kepala Urusan Administrasi dan Ketatausahaan) Polrestabes Kota Surabaya.
9. Bapak/Ibu Dosen Universitas Bhayangkara Surabaya.
10. Orang tua yang telah mendukung dan mendo'akan.
11. Teman-Teman Seperjuangan dalam menyelesaikan Skripsi.
12. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas jerih payah dan pengorbanan yang telah diberikan dengan balasan yang lebih baik. Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini jauh dari sempurna, banyak kekurangan dan kelemahan serta adanya keterbatasan ruang, waktu dan kemampuan yang ada pada diri penulis dalam mengembangkan daya nalar dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, Penulis berharap atas kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga menyempurnakan skripsi ini dan penulis berharap semoga penelitian ini dapat memberi manfaat bagi pembaca.

Surabaya, 27 Juni 2023  
Penulis,

FIONITA EKA PUTRI

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	v
MOTTO .....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Definisi Konsep .....	6
1.6. Metode Penelitian .....	6
1.6.1. Jenis Penelitian .....	6
1.6.2. Lokasi Penelitian .....	6
1.6.3. Objek Penelitian.....	7
1.6.4. Fokus Penelitian.....	8
1.6.5. Sumber Informasi .....	9
1.6.6. Teknik Pengumpulan Data.....	10
1.6.7. Teknik Analisis Data .....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	13

2.1.	Penelitian Terdahulu.....	13
2.2.	Kerangka Koseptual Penelitian .....	16
2.3.	Peningkatan Kualitas Pelayanan SIM “Cak Bhabin” di Polrestabes Kota Surabaya .....	18
2.3.1.	Pengertian Pelayanan Publik .....	18
2.3.2.	Tujuan Pelayanan Publik .....	21
2.3.3.	Pola – pola Pelayanan Publik .....	22
2.3.4.	Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	25
2.3.5.	Asas-asas Pelayanan Publik.....	26
2.3.6.	Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	27
2.4.	Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	28
2.5.	Surat Ijin Mengemudi (SIM) .....	35
<b>BAB III GAMBARAN OBYEK PENELITIAN .....</b>		<b>36</b>
3.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	36
3.1.1.	Lokasi Tempat Penelitian .....	36
3.1.2.	Sejarah Pembentukan Tempat Penelitian .....	37
3.2.	Gambaran Umum Polrestabes Surabaya.....	38
3.2.1.	Tugas Pokok dan Fungsi.....	41
3.2.2.	Macam-macam Pelayanan.....	42
3.3.	Sejarah Kantor Urusan SIM Satlantas Polrestabes Surabaya.....	42
3.4.	Visi dan Misi.....	45
3.4.1.	Visi .....	45
3.4.2.	Misi.....	45
3.5.	Maklumat Kepala Kepolisian Resort Kota Surabaya .....	46
3.6.	Struktur Organisasi Satlantas Polrestabes Surabaya.....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>48</b>
4.1.	Peningkatan Kualitas Pelayanan SIM “Cak Bhabin” Di Polrestabes Kota Surabaya .....	48
4.1.1.	Peningkatan Kualitas Pelayanan SIM “Cak Bhabin” Di Polrestabes Kota Surabaya .....	48
4.1.1.1.	Peningkatan Sarana Dan Prasarana .....	48
4.1.1.2.	Pembaharuan Sistem Pelayanan .....	56
4.1.2.	Faktor yang berpengaruh pada Peningkatan Kualitas Pelayanan SIM “Cak Bhabin” Di Polrestabes Kota Surabaya.....	72

4.1.2.1. Faktor Sistem Pelayanan Publik .....	72
4.1.2.2. Faktor Aparat/Pelayan Publik.....	91
4.1.3. Faktor Pendukung dan Penghambat Pemberian Pelayanan SIM “Cak Bhabin” Di Polrestabes Kota Surabaya.....	104
4.1.3.1. Faktor Pendukung Pelayanan SIM “Cak Bhabin” .....	104
4.1.3.2. Faktor Penghambat Pelayanan SIM “Cak Bhabin”.....	107
4.2. Saran untuk meningkatkan Pelayanan SIM “Cak Bhabin” Di Polrestabes Kota Surabaya .....	109
4.3. Pembahasan.....	113
BAB V PENUTUP.....	119
5.1 Kesimpulan .....	119
5.2 Saran .....	121
DAFTAR PUSTAKA .....	123
LAMPIRAN.....	125

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 2.2 Kerangka Konseptual .....	17

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	15
Gambar 3.1 Lokasi Satpas Colombo Sim .....	37
Gambar 3.2 Bagan Struktur Organisasi Satlantas Polrestabes Surabaya.....	47
Gambar 4.1 Mekanisme Penerbitan SIM Baru .....	62
Gambar 4.2 Mekanisme Perpanjangan SIM .....	62

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	125
Lampiran 2 Surat Penelitian.....	131
Lampiran 3 Kartu Bimbingan.....	132
Lampiran 4 Dokumentasi.....	133
Lampiran 5 Laporan Tahunan Produksi SIM .....	138

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sektor pelayanan publik merupakan usaha pemenuhan kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat. Pelayanan publik diartikan sebagai kewajiban yang harus dilaksanakan oleh Pemerintah untuk memenuhi hak-hak warga masyarakat. Hal ini terkait dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (2009), dimana pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam penyelenggaraan pembuatan dan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) adalah dengan dibentuknya lembaga Satpas Colombo. Satpas adalah singkatan dari Satuan Penyelenggara Administrasi SIM yang merupakan unsur pelaksana Polri di bidang lalu lintas yang menyelenggarakan kegiatan registrasi dan identifikasi pengemudi (Peraturan Kepolisian Nomor 5 Tahun 2021). Satpas Colombo bertugas sebagai pusat pengurusan registrasi kendaraan, pembuatan SIM, ataupun perpanjangan SIM. Lokasi Satpas Colombo yang berada di wilayah Surabaya Utara menyebabkan masyarakat kota Surabaya yang bukan berada di wilayah Surabaya harus menempuh jarak yang jauh serta waktu yang lama dalam melakukan pengurusan administrasi SIM tersebut. Selain itu, keterbatasan waktu masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi SIM ataupun kendaraan menyebabkan pelayanan Satpas Colombo menjadi kurang maksimal.

Pada tahun 2021 hingga 2022 pelayanan SIM di Satpas Colombo baik di Satpas Colombo itu sendiri, SIM keliling dan SIM Corner telah mengalami peningkatan baik dalam pembuatan SIM baru maupun perpanjangan SIM dengan jumlah pembuatan SIM baru pada tahun 2021 sejumlah 48.029 pemohon sedangkan perpanjangan SIM sejumlah 267.712 pemohon dan mengalami peningkatan pada tahun 2022 yakni 55.134 pemohon untuk pembuatan SIM baru dan sejumlah 281.679 pemohon untuk perpanjangan SIM. Jumlah tersebut mengalami peningkatan sebesar 6,9% untuk pembuatan SIM baru dan 2,5% untuk perpanjangan SIM.

Berdasarkan hal tersebut pihak Polrestabes Surabaya membuat suatu inovasi Satpas keliling. Menurut Peraturan Kepolisian Nomor 5 Tahun 2021, Satpas Keliling adalah Satpas yang bersifat dinamis menggunakan Ranmor atau moda transportasi lainnya. Satpas keliling dapat membantu masyarakat yang akan melakukan pengurusan administrasi SIM baik pembuatan atau perpanjangan secara mudah. Inovasi Satpas Keliling pada wilayah Kota Surabaya ini dinamakan “SIM Cak Bhabin”.

Pelayanan keliling merupakan suatu pelayanan yang diberikan oleh suatu Instansi pemerintah kepada masyarakat baik dalam bentuk pelayanan administrasi, pelayanan barang dan jasa, maupun pelayanan informasi menggunakan mobil layanan keliling dengan cara mendatangi lokasi publik area. Pelayanan keliling ini merupakan terobosan dari Polrestabes untuk masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat, selain itu pelayanan keliling ini juga berfungsi sebagai sarana untuk memperdekat

hubungan Aparatur Negara dengan masyarakat.

Untuk lebih memperdekat lagi dengan masyarakat dalam pengurusan SIM dalam hal ini untuk memperpanjang SIM, pihak Polrestabes juga membuatkan aplikasi untuk perpanjangan SIM yakni Digital Korlantas yang dapat membantu masyarakat yang berhalangan hadir atau terlalu jauh ke tempat perpanjangan SIM yang disediakan oleh Polrestabes dengan hanya menggunakan aplikasi tersebut maka SIM yang telah diperpanjang dapat diantarkan langsung kerumah.

Pelayanan keliling yang memiliki kualitas pelayanan efektif akan menimbulkan kepuasan masyarakat dalam melakukan pengurusan Surat Ijin Mengemudi (SIM) ataupun registrasi kendaraan. Namun berdasarkan kasus yang terjadi di lapangan, adanya ketidakpuasan kualitas pelayanan publik pelayanan “Cak Bhabin” diantaranya kurangnya sosialisasi mengenai jadwal dan kuota pelayanan perharinya dan aplikasi tidak berjalan dengan lancar sehingga menghambat pengguna atau masyarakat dalam memasukkan data ke Korlantas Polri untuk mengikuti tes pembuatan SIM baru.

Berdasarkan permasalahan tersebut menunjukkan adanya kedudukan kualitas pelayanan yang sangat penting dalam membentuk kepuasan masyarakat. Hal ini didukung dengan pendapat Novianto (2018) yang menjelaskan bahwa tingkat kepatuhan yang tinggi terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik maupun tingkat pelayanan publik yang baik, tidak menjamin kepuasan masyarakat juga akan tinggi. Tingkat subjektifitas penilaian masyarakat sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Setiap masyarakat yang dilayani memiliki persepsi yang berbeda-beda terhadap

pelayanan yang diberikan, sesuai dengan pengalaman yang pernah diterima. Jika masyarakat punya pengalaman menerima pelayanan yang baik, kemudian diwaktu yang berbeda menerima pelayanan yang buruk maka akan mempengaruhi persepsinya terhadap pelayanan yang diberikan, demikian juga sebaliknya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penelitian ini akan mengangkat judul: “Peningkatan Kualitas Pelayanan SIM “Cak Bhabin” Di Polrestabes Kota Surabaya”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana peningkatan kualitas pelayanan SIM “Cak Bhabin” di Polrestabes Kota Surabaya?
2. Faktor-Faktor apa saja yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan SIM “Cak Bhabin” di Polrestabes Kota Surabaya?
3. Faktor pendukung dan penghambat apa saja dalam memberikan pelayanan SIM “Cak Bhabin” di Polrestabes Kota Surabaya?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka peneliti mempunyai tujuan yaitu:

1. Untuk menganalisis peningkatan kualitas pelayanan SIM “Cak Bhabin” di Polrestabes Kota Surabaya.

2. Untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan SIM “Cak Bhabin” di Polrestabes Kota Surabaya.
3. Untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat apa saja yang dalam memberikan pelayanan SIM “Cak Bhabin” di Polrestabes Kota Surabaya.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari sebuah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi Pemerintah dalam menyelesaikan dan mengatasi masalah yang sedang dihadapi terkait pelayanan publik secara dinamis khususnya tentang SIM “Cak Bhabin”

2. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk penerapan teori-teori yang telah didapatkan dan diharapkan dapat menambah pengetahuan dan juga sebagai kajian ilmiah

3. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai karya ilmiah mahasiswa yang tersimpan di perpustakaan sebagai bacaan ilmiah serta dapat di publikasikan melalui jurnal nasional maupun internasional dan memberikan kemanfaatan secara umum dan mahasiswa secara

khusus.

## **1.5. Definisi Konsep**

Peningkatan Kualitas Pelayanan SIM “Cak Bhabin” di Polrestabes Kota Surabaya adalah suatu upaya untuk meningkatkan kualitas, inovasi dan kepercayaan masyarakat akan pelayanan publik SIM “Cak Bhabin” di Polrestabes Kota Surabaya secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat.

## **1.6. Metode Penelitian**

### **1.6.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut sugiyono (2018) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme (fenomenologi) yang digunakan untuk meneliti kondisi ilmiah dimana peneliti sendiri adalah instrumennya, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Metode ini juga bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena atau objek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu atau kelompok.

### **1.6.2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat yang digunakan oleh

peneliti untuk mendapatkan keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti guna memperoleh data yang akurat. Menurut Sugiyono (2017: 399) lokasi penelitian merupakan tempat di mana situasi sosial tersebut akan diteliti. Misalnya di sekolah, perusahaan, lembaga pemerintah, jalan, rumah, pasar dan lain-lain. Agar memperoleh data yang akurat atau mendekati kebenaran sesuai dengan fokus penelitian, maka peneliti memilih lokasi penelitian ini di SIM “Cak Bhabin” Polrestabes Kota Surabaya dengan beberapa wilayah di Kecamatan Mulyorejo, Rusun Penjaringan Sari Kecamatan kecamatan Rungkut, Pasar Gunung Anyar kecamatan Rungkut dan Terminal Bratang Kecamatan Gubeng.

Alasan dilakukan penelitian ini adalah karena akses lokasinya dapat dicapai dengan mudah sehingga penelitian dapat dilakukan dengan lancar dan tanpa hambatan dan juga dengan mengambil lokasi penelitian dibeberapa titik lokasi sudah cukup mewakili kriteria untuk dilakukan pengambilan sampling mengenai peningkatan kualitas pelayanan SIM Keliling “Cak Bhabin” Polrestabes Kota Surabaya.

### **1.6.3. Objek Penelitian**

Objek penelitian merupakan gambaran umum tentang tujuan ilmiah yang dijelaskan untuk memperoleh informasi dan data untuk tujuan dan kegunaan tertentu. Subyek penelitian adalah tujuan ilmiah untuk memperoleh informasi tentang suatu fakta yang

obyektif, valid dan terpercaya (variabel tertentu) yang berkaitan dengan tujuan tertentu dan kegunaan yang dimaksudkan. Topik penelitian dari penelitian ini adalah pelayanan SIM “Cak Bhabin” di Polrestabes Kota Surabaya.

#### **1.6.4. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini dibuat dengan tujuan agar dapat mempermudah penulis dalam melakukan penelitian dan tepat sasaran. Bila mana penulis memfokuskan suatu penelitian, penulis bisa mendapatkan informasi maupun data yang sesuai dengan yang penulis butuhkan. Adapun fokus pada penelitian ini yaitu :

1. Peningkatan kualitas pelayanan SIM “Cak Bhabin” di Polrestabes Kota Surabaya
  - a. Sarana dan Prasarana
  - b. Pembaharuan Sistem Pelayanan
2. Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan SIM “Cak Bhabin” di Polrestabes Kota Surabaya
  - a. Faktor Sistem Pelayanan Publik
  - b. Faktor Aparat/Pelayan Publik
3. Faktor pendukung dan penghambat apa saja dalam memberikan pelayanan SIM “Cak Bhabin” di Polrestabes Kota Surabaya
  - 1) Faktor Pendukung

- a. Faktor Kebijakan Peningkatan Pelayanan
- 2) Faktor Penghambat
  - a. Sarana Dalam Pelaksanaan Pelayanan
  - b. Kurangnya Sosialisai Kepada Masyarakat

#### **1.6.5. Sumber Informasi**

Jenis data yang digunakan adalah kualitatif dan dalam penelitian ini data yang dibutuhkan adalah data primer. Data primer adalah informasi yang diperoleh melalui studi lapangan dengan menggunakan metode pengumpulan data original Kuncoro (2003), seperti wawancara. Beberapa sumber informasi sebagai data primer adalah sebagai berikut :

1. Bapak Bripka Okta Prastiadi S.Kom Prastiadi S.Kom sebagai Petugas Polrestabes Kota Surabaya.
2. Bapak Iptu Erwandy sebagai Kasubnit I Regident Sat Lantas Polrestabes Kota Surabaya.
3. Zahra - Pelajar di titik lokasi pelayanan SIM “Cak Bhabin” Polrestabes Kota Surabaya di Kecamatan Mulyorejo Kota Surabaya.
4. Ibu Fuji Winarsih – Guru di titik lokasi pelayanan SIM “Cak Bhabin” Polrestabes Kota Surabaya di Rusun Penjaringan Sari Kecamatan Rungkut Kota Surabaya.
5. Fisabillah – Pekerja Swasta di titik lokasi pelayanan SIM “Cak Bhabin” Polrestabes Kota Surabaya di Pasar Baru

Gunung Anyar Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya.

6. 3 (tiga) masyarakat yakni Alifia Denis Safitri – Pekerja Swasta, Rendra Lukista – Pekerja Swasta, dan Ibu Kristina – Ibu Rumah Tangga di titik lokasi pelayanan SIM “Cak Bhabin” Polrestabes Kota Surabaya di Terminal Bratang Kecamatan Gubeng Kota Surabaya.

#### **1.6.6. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan tahapan penelitian yang paling penting karena tujuan utama penelitian adalah untuk mendapatkan informasi. Tanpa teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan memperoleh data yang sesuai dengan standar data yang telah ditetapkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah :

1. Metode Wawancara (*interview*)

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan secara langsung dengan mewawancarai narasumber.

2. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data dalam metodologi penelitian sosial. Pada dasarnya metode dokumentasi digunakan untuk mencari data historis. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar atau karya monumental seseorang. Penelitian dokumen melengkapi

penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Metode ini berupa informasi yang diperoleh dari catatan-catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun individu. Penerapan metode dokumentasi ini memperkuat dan mendukung informasi yang diperoleh dari hasil wawancara.

#### **1.6.7. Teknik Analisis Data**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu hasil penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk menarik kesimpulan yang berarti bahwa penelitian yang dilakukan adalah penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data numerik (angka). Sehingga hasilnya adalah kesimpulan yang menjelaskan gambaran mengenai objek yang diteliti. Menurut Sugiyono (2017: 335) analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut, selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul. Dalam penelitian ini, teori yang digunakan dalam penelitian tidak dipaksakan untuk memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang telah diteliti. Teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan

mengumpulkan data-data yang diperoleh dari hasil analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. Penelitian Terdahulu**

Penelitian Novianto (2018) dengan judul “Analisis Pelayanan Publik Di Kabupaten Kutai Kartanegara” bertujuan untuk menilai tingkat kepatuhan pemerintah (unit pelayanan) dan menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rata-rata tingkat kepatuhan unit pelayanan terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik sebesar 69,83 masuk dalam zona kuning dengan kategori kepatuhan sedang. Adapun variabel dominan yang tidak dimiliki oleh unit pelayanan sehingga mempengaruhi tingkat kepatuhan unit pelayanan tersebut adalah tidak adanya standar pelayanan sebesar 28,57% diantaranya adalah keterbukaan terhadap biaya atau tarif layanan dan jangka waktu penyelesaian. Tidak tersedianya layanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus sebesar 25,71% dan tidak adanya pengelolaan pengaduan sebesar 20%. Rendahnya variabel standar pelayanan menunjukkan rendahnya keterbukaan (transparansi) dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh unit pelayanan.

Penelitian Harsono (2019) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat” bertujuan untuk mengetahui Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar

Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perizinan di kecamatan Johar Baru mengalami kemajuan sejak diresmikannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kota Administrasi Jakarta Pusat merupakan pilot city untuk penyelenggaraan PTSP. Kualitas pelayanan publik di PTSP kecamatan Johar Baru sudah baik. Namun demikian, waktu penyelesaian perizinan masih menjadi masalah utama dalam penyelenggaraan PTSP. Pemerintah saat ini masih dihadapkan pada stigma negatif terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, yakni pelayanan yang lambat, kurang ramah, serta waktu dan biaya yang tidak pasti, menjadi alasan ketidakpercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Penelitian Putra (2016) dengan judul “Studi Tentang Pelayanan Sim Keliling Di Satuan Lalu Lintas (Sat Lantas) Kota Samarinda” bertujuan untuk mengetahui pelayanan sim keliling di satuan lalu lintas (sat lantas) kota Samarinda. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan SIM Keliling di Satuan Lalu Lintas (Sat Lantas) Kota Samarinda sudah berjalan dengan baik namun di dalam pelayanan SIM Keliling ada sebagian yang perlu diperhatikan lagi oleh anggota Satuan Lalu Lintas yaitu sarana dan prasarana yang belum terpenuhi. Misalnya tenda untuk menunggu proses pelayanan perpanjangan SIM, Kursi yang terbatas tidak sesuai dengan jumlah masyarakat yang mengurus perpanjangan SIM, Meja untuk masyarakat mengisi formulir, terkadang juga dalam pelayanan perpanjangan SIM (Surat Izin Mengemudi) Keliling mengalami kerusakan elektronik maupun genset yang tidak

terduga.

Penelitian Yulita (2019) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Mobil Unit Pelayanan Sim Keliling Di Kota Pekanbaru” bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada unit pelayanan mobil SIM di kota Pekanbaru. Konsep teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dimensi kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono, ditinjau dari ketepatan waktu pelayanan, ketepatan pelayanan, keramahan dan keramahan, kemudahan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dan atribut-atribut pendukungnya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, metode dengan teknik purposive sampling dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada pelayanan pada unit pelayanan mobil SIM di kota Pekanbaru sudah berjalan tetapi masih belum optimal dan perlu adanya penambahan petugas jaga di sekitar mobil pengemudi dan kelengkapan sarana dan prasarana pendukung sehingga agar pelayanan bisa naik lagi sehingga masyarakat yang melakukan perpanjangan SIM pada mobil pengemudi merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Novianto (2018)	Analisis Pelayanan Publik Di Kabupaten Kutaia Kartanegara	Rata-rata tingkatkepatuhan unit pelayanan terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik sebesar 69,83 masuk dalam zona kuning dengan kategori kepatuhan sedang. Adapun variabel dominan yang tidak dimiliki oleh unitpelayanan sehingga mempengaruhi tingkat kepatuhan unit

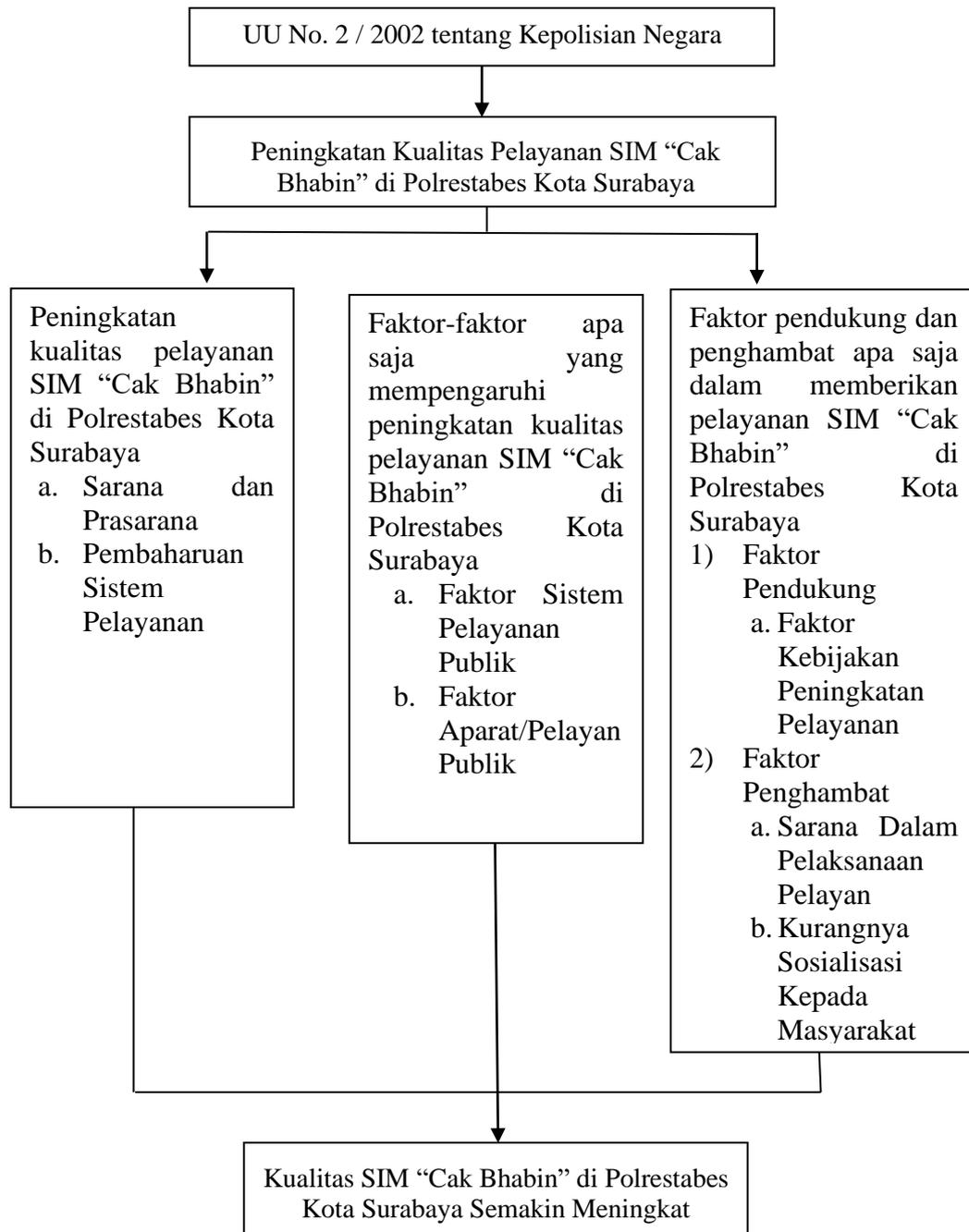
			pelayanan tersebut adalah tidak adanya standar pelayanan sebesar 28,57% diantaranya adalah keterbukaan terhadap biaya atau tarif layanandan jangka waktu penyelesaian.
2	Harsono (2019)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat	Pelayanan perizinan di kecamatan johar baru mengalami kemajuan sejak diresmikannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kota Administrasi Jakarta Pusat merupakan pilot city untuk penyelenggaraan PTSP.kualitas pelayanan publik di PTSP kecamatan Johar baru sudah baik.
3	Putra (2016)	Studi Tentang Pelayanan Sim Keliling Di Satuan Lalu Lintas (Sat Lantas) Kota Samarinda	Hasil yang di peroleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan SIM Keliling di Satuan Lalu Lintas (Sat Lantas) Kota Samarinda sudah berjalan dengan baik namun di dalam pelayanan SIM Keliling ada sebagian yang perlu di perhatikan lagi oleh anggota Satuan Lalu Lintas yaitu sarana dan prasaranya yang belum terpenuhi. Misalnya tenda untuk menunggu proses pelayanan perpanjangan SIM, Kursi yang terbatas tidak sesuai dengan jumlah masyarakat yang mengurus perpanjangan SIM, Meja untuk masyarakat mengisi formulir, terkadang juga dalam pelayanan perpanjangan SIM (Surat Izin Mengemudi) Keliling mengalami kerusakan elektronik maupun genset yang tidak terduga.
4	Yulita (2019)	Kualitas Pelayanan Publik Pada Mobil Unit Pelayanan Sim Keliling Di Kota Pekanbaru	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada pelayanan pada unit pelayanan mobil SIM di kota Pekanbaru sudah berjalan tetapi masih belum optimal dan perlu adanya penambahan petugas jaga di sekitar mobil pengemudi dan kelengkapan sarana dan prasarana pendukung sehingga agar pelayanan bisa naik lagi sehingga masyarakat yang melakukan perpanjangan SIM pada mobil pengemudi merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

(Sumber : Data Olahan Peneliti, 2022)

## 2.2. Kerangka Koseptual Penelitian

Kerangka Konseptual adalah sebuah alur pemikiran terhadap suatu hubungan antar konsep satu dengan konsep yang lainnya untuk dapat memberikan

gambaran dan mengarahkan asumsi terkait dengan variable-variable yang akan diteliti. Berikut Kerangka Konseptual dalam penelitian ini, yaitu:



**Gambar 2.2 Kerangka Konseptual**

## **2.3. Peningkatan Kualitas Pelayanan SIM “Cak Bhabin” di Polrestabes Kota Surabaya**

### **2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, IMB, Akta kelahiran, sertifikat tanah dan lain sebagainya. Berbeda dengan produk pelayanan berupa barang yang mudah dinilai kualitasnya, produk pelayanan berupa jasa tidak mudah untuk dinilai kualitasnya. Pelayanan jasa tidak berwujud sehingga tidak tampak (*intangible*). Namun demikian, proses penyelenggaraanya bisa diamati dan dirasakan. Demikian pula halnya dengan pelayanan publik, yang merupakan sebuah produk pelayanan jasa yang diselenggarakan oleh birokrasi pemerintah. Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat warga negara (Suryo dan Fahima, 2021).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (2009) tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sesuai dengan Perda Jatim (2005), tentang pelayanan publik di propinsi Jawa Timur Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, Jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara yang terkait dengan kepentingan publik.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 (2003). Bahwa pengertian umum pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, yang terkait dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang ada. Pada dasarnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menentukan loyalitas masyarakat terhadap lembaga yang bersangkutan. Pelayanan yang berkualitas identik dengan pelayanan prima. Pelayanan berkualitas tinggi saat ini dapat diberikan kepada masyarakat melalui kemajuan teknologi yang membantu karyawan dalam menjalankan tugasnya (Irianto, Ratnawati, dan Hartin, 2022).

Pendapat Sinambela dalam Iwan Satibi (2012), menyebutkan pelayanan publik yakni setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat. Berdasarkan pendapat diatas pelayanan publik tidak hanya melayani,

melainkan adanya kepuasan bagi pihak-pihak yang dilayani yaitu masyarakat. Sedangkan Ratminto, & Winarsih (2012), berpendapat pengertian pelayanan publik yaitu tanggung jawab aparat pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pelaksanaan dari peraturan undang-undang itu sendiri demi mencapai kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Karenanya, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Hadiyansyah, 2018).

Pendapat di atas menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggaraannya. Pelayanan oleh pemerintah (*government service*) dapat dimaknai sebagai “*the delivery of a service by a government agency using its own employees*”. Dengan

kata lain, pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (*public sector*), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya. Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara profesional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik (Suryo, 2021).

### **2.3.2. Tujuan Pelayanan Publik**

Sejatinya setiap peraturan perundang – undangan yang dibuat pasti memiliki maksud dan tujuan kenapa penting untuk ditetapkan. Hal ini tentu saja berlaku juga terhadap ketentuan yang mengatur mengenai pelayanan publik di Indonesia. Berdasarkan ketentuan yang di atur dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, pelayanan publik di Indonesia dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayan publik. Adapun tujuan pelayanan publik itu sendiri sebagai berikut.

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai

dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.

3. Terpenuhiya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### **2.3.3. Pola – pola Pelayanan Publik**

Pola atau model penyelenggaraan pelayanan publik adalah kesatuan bentuk tata cara penyelenggaraan pelayanan yang didasarkan pada suatu prosedur dan tata kerja atau rangka kegiatan tertentu yang dilaksanakan secara sistematis dengan memperhatikan sendi atau prinsip-prinsip pelayanan umum.

Dalam membahas tentang pola pelayanan di samping akan diuraikan berdasarkan landasan teoritis akan tetapi lebih banyak bersumber dari peraturan yang ditetapkan oleh Kantor MENPAN, karena pola pelayanan publik tersebut sudah diterapkan di Indonesia sehingga lebih memudahkan dalam menjelaskan dan memberikan pemahaman kepada para pembacanya. Pola dalam pengertian secara umum sering disamakan dengan model, padahal pengertiannya cukup berbeda. Pola tindakan aktual atau pola tindakan yang cenderung tetap dilakukan secara berulang-ulang sehingga konsistensi terpadu dan menjadi pedoman. Padahal model adalah cara untuk menyederhanakan suatu masalah yang kompleks dan mempermudah untuk memahami objek tertentu. Demikian juga penjelasan tentang “model pelayanan publik” secara garis besar sesuai dengan definisi di atas.

Pada dasarnya formula pelayanan publik disediakan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya. Menurut jenis dan sifat pelayanannya, mengingat penyelenggaraan pelayanan publik untuk efektifitas pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan publik dilakukan menurut KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003.

Adapun pola pelayanan publik terdiri dari beberapa pola yaitu sebagai berikut :

1. Pola Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

2. Pola Terpusat

Pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan. Pola pelayanan ini sesungguhnya merupakan efek residu setelah seluruh kegiatan pelayanan operasional telah diserahkan kewenangannya kepada Pemerintah Daerah atau BUMN dan badan hukum swasta. Misalnya pelayanan yang bersifat nasional atau antarregional, maka pelayanan tersebut cenderung terpusat, contoh urusan perizinan bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), pengurusan perizinannya diselenggarakan secara terpusat yaitu berada Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.

3. Pola Terpadu

Pola terpadu terbagi kepada 2 (dua) bentuk, yaitu:

a. Terpadu Satu Atap

Model layanan terpadu satu pintu berlangsung di satu tempat, yang mencakup berbagai layanan yang tidak memiliki tautan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Layanan berbasis komunitas tidak harus berada di bawah satu atap. Model ini diperkenalkan di beberapa daerah oleh lembaga pemerintah yang disebut Badan Pelaksana Perizinan Terpadu (BPPT). Otoritas ini bertugas mengelola berbagai jenis perizinan dalam satu kantor. Dari sisi masyarakat, memberikan kemudahan dalam pengurusan izin ganda, karena tidak harus berpindah dari satu kantor ke kantor lain yang jaraknya mungkin jauh. Namun dari sisi internal, tingkat kesulitannya cukup tinggi, terutama dalam hal mengkoordinasikan berbagai layanan yang masing-masing memiliki kekhususan dan keahliannya sendiri.

b. Terpadu Satu Pintu

Model layanan terpadu satu pintu disimpan di satu tempat, yang berisi berbagai jenis layanan yang terkait dengan proses dan disampaikan melalui satu pintu. Model satu pintu ini juga mulai banyak digunakan di beberapa perkantoran, misalnya dalam urusan STNK dan BPKB, dimana beberapa proses digabungkan dalam satu atap yaitu di kantor Samsat. Dari segi efisiensi dan efektifitas pelayanan, model satu pintu terbukti berjalan dengan baik dan lancar, perlu dikembangkan lebih lanjut bahkan untuk proses

perizinan lain yang sejenis, yaitu proses perizinan yang berjenjang.

#### 4. Pola Gugus Tugas

Pegawai layanan publik ditugaskan ke penyedia layanan dan lokasi layanan tertentu secara individu atau dalam bentuk kelompok kerja. Penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan model “task force” merupakan model pelayanan yang terintegrasi dengan instansi atau unit kerja lain yang memiliki keahlian untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan tertentu. Misalnya, pembentukan "*task force*" yang terkait dengan forum seperti "*crisis center*" untuk penanggulangan bencana. Contoh lain adalah "*Task Force*" di pos Idul Fitri. Model kelompok kerja biasanya merupakan kegiatan internal unit layanan, didukung oleh unit kerja lain, karena beban kerjanya besar, bersifat nasional, interdisipliner, dan biasanya acak dalam waktu.

#### **2.3.4. Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 (2003) Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan, yaitu prosedur pelayanan yang diberikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.
- b. Waktu Penyelesaian, yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya Pelayanan, yaitu biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang

ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

- d. Produk Pelayanan, yaitu hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan Prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan, yaitu kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

#### **2.3.5. Asas-asas Pelayanan Publik**

Berdasarkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 (2003) Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas sebagai berikut:

- a. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

- e. Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan. gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberi dan pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 (2003) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil sebagai warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public, yakni Lembaga pemerintah.

Menurut Moenir dalam Sudana (2016) mengatakan bahwa masyarakat mendambakan pelayanan publik yang diantaranya terdiri dari:

- 1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
- 2. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
- 3. Mendapatkan hal yang sama tanpa pilih kasih.
- 4. Mendapatkan perlakuan jujur dan terus terang.

### **2.3.6. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

Untuk memenuhi segala hal yang berhubungan penyelenggaraan publik, prinsip pelayanan publik dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 (2003) :

- 1. Prinsip Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
- b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran pelayanan publik

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasaran

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi, telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

#### **2.4. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

Di Indonesia, penggunaan istilah “pelayanan publik” memiliki arti yang sama dengan istilah “pelayanan publik” atau “layanan nirlaba”. Oleh karena itu, pelayanan bekerja sebagai suatu sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan masyarakat. Namun, pelayanan publik tidak persis sama dengan memahami masyarakat. Mutu atau mutu dalam industri jasa berarti penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran produk disimpan dan penyampaian yang paling tidak memenuhi keinginan dan harapan konsumen.

Kualitas pelayanan sesuai dengan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan

pelanggan/konsumen. Kualitas tergantung pada konteks, persepsi pelanggan dan kebutuhan dan keinginan pelanggan, yaitu:

1. Kualitas tergantung pada keinginan dan kebutuhan pelanggan.
2. Kualitas adalah penilaian subjektif pelanggan. Peringkat ini ditentukan oleh persepsi pelanggan tentang bagaimana mereka melihat dan merasakan apa yang telah mereka capai dengan produk atau layanan tersebut. Yang penting adalah bagaimana pelanggan melihat produk atau layanan dan kapan persepsi pelanggan berubah.
3. Kualitas tidak dapat didefinisikan kecuali jika dikaitkan dengan konteks tertentu. Kualitas adalah properti atau atribut daripada sesuatu. Untuk mendefinisikan kualitas, pertama-tama seseorang harus mendefinisikan sesuatu.

Sistem mutu modern dibagi menjadi tiga bagian:

1. kualitas konsistensi

Kualitas ini mengacu pada pembuatan produk atau penyediaan layanan yang memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan dalam tahap desain. Oleh karena itu, kualitas kesesuaian mengacu pada sejauh mana produk yang diproduksi memenuhi atau sesuai dengan spesifikasi produk. Secara umum, kontrol produksi, desain dan manufaktur, pembelian dan pasokan bertanggung jawab atas kualitas kepatuhan

2. Kualitas pemasaran dan pelayanan purna jual

Berkaitan dengan tingkat sejauh mana dalam penggunaan produk itu

untuk mematuhi peraturan dasar tentang pemasaran, pemeliharaan dan layanan purna jual.

### 3. Kualitas Desain

Pada dasarnya, ini adalah kegiatan yang memastikan bahwa produk baru atau produk yang dimodifikasi dirancang sedemikian rupa sehingga memenuhi keinginan dan harapan pelanggan dan dapat diproduksi atau diproses secara ekonomis. Kualitas desain mendefinisikan spesifikasi produk dan merupakan dasar keputusan yang berkaitan dengan segmen pasar, spesifikasi fungsional dan layanan purna jual. Kualitas desain biasanya merupakan tanggung jawab penelitian dan pengembangan (R&D), perencanaan proses, riset pasar, dll. Kualitas dalam organisasi jasa tertentu tidak mudah didefinisikan karena berkaitan erat dengan pandangan konsumen. Secara umum dikatakan bahwa kualitas adalah karakteristik produk/jasa yang ditentukan oleh pemakai dan dicapai melalui pengukuran proses dan perbaikan terus-menerus.

Menurut Zeithaml sebagaimana diuraikan kembali oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih mengemukakan sepuluh (10) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. Ketampakan Fisik (*Tangibles*), Ketampakan fisik artinya berdasar kasat mata bahwa pelayanan dapat dipersepsikan oleh pelanggan sehingga pelanggan mempunyai perasaan senang dengan lingkungan fisik dalam proses pelayanan. Lingkungan fisik pelayanan dapat berupa: ruangan duduk

yang nyaman, tempat parkir yang aman, lingkungan yang bersih. Dalam memandang ketampakan fisik tidak saja dilihat dari lingkungan yang mendukung akan tetapi meliputi juga penampilan pegawai yang menunjukkan kesiapan untuk melayani masyarakat (*ready for use*). Kesiapan di sini berarti kesiapan untuk membantu memenuhi kebutuhan pelayanan, baik segi penampilan fisik maupun kesiapan pengetahuan dan wawasan yang dimiliki untuk memberikan layanan.

2. Reliabilitas (*Reliability*), artinya proses pelayanan pasti atau tidak rentan terhadap uang pelicin, tidak rentan pada pertemanan. Misalnya secara struktur dan metode selalu sama diberlakukan kapan saja dan kepada siapa saja pelayanan diberikan. Artinya ada nilai-nilai keadilan yang diperjuangkan. Dalam hal ini tidak mengenal uang pelicin dan hubungan emosional dari kedua pihak baik yang dilayani maupun yang melayani.
3. Responsivitas (*Responsiveness*), kemampuan lembaga atau pegawai untuk merespon apa yang menjadi kebutuhan masyarakat ketika proses pelayanan berlangsung maupun dalam upaya mewujudkan kemauan mereka dalam jangka waktu tertentu. Kepekaan terhadap responsivitas dari perilaku masyarakat harus direalisasikan dengan tindakan pembaharuan dalam pelayanan. Untuk itu pihak lembaga harus mampu memprediksi apa yang menjadi kemauan masyarakat dan apa yang terjadi dengan kenyataannya dengan kemauan mereka.
4. Kompetensi (*Competence*), kemampuan lembaga atau pegawai yang bertugas memberikan pelayanan baik ditinjau dari kemampuan

mengoperasikan peralatan yang dipakai, maupun kemampuan teknis operasional yang dibutuhkan dalam penyelesaian pekerjaan dan penyelesaian pelayanan.

5. Kesopanan (*Courtesy*), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi. Ukuran kesopanan sangat relatif tergantung pada daerah atau budaya yang berlaku. Yang pasti pegawai harus menunjukkan rasa hormat kepada yang dilayaninya. Penilaian kepribadian bisa diamati sejauh mana pegawai mempunyai karakter yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan.
6. Kredibilitas (*Credibility*), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat. Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan maka tingkat kepercayaan dari pelanggan harus tinggi. Untuk itu pegawai yang melayaninya harus menunjukkan jaminan bahwa aturan yang berlaku dapat dijamin legal.
7. Keamanan (*Security*), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. Akses (*Access*), maksudnya bagaimana pelanggan mendapatkan informasi, apakah masyarakat mudah untuk melakukan kontak dengan pegawai. Atau kalau terjadi keluhan apakah ada kemudahan dalam menyampaikannya.
9. Komunikasi (*Communication*), artinya berbagai hal yang diinginkan oleh pelanggan mudah untuk dikomunikasikan. Bagaimana petugas menjelaskan prosedur untuk mendapatkan pelayanan, apakah pelanggan segera mendapatkan respon apabila terjadi pengaduan atautkah berhenti tanpa ada

keberlanjutan karena bermasalah pada jalur komunikasi.

10. Pengertian (*Understanding the customer*), Ada pengertian yang diberikan kepada pelanggan dalam melayani. Bisa saja terjadi suatu situasi yang membutuhkan kebijakan atau pengertian dari pegawai supaya dapat memberi kemudahan kepada pengguna jasa. Pelanggan jangan dipersulit dalam mengalami permasalahan ketika melakukan transaksi dengan lembaga.

Berbicara mengenai kualitas pelayanan maka yang menjadi fokus pembicaraan adalah tentang kepuasan para penerima layanan. Kepuasan para penerima pelayanan hanya bisa dicapai melalui suatu pelayanan yang berkualitas. Setiap penerima pelayanan jelas mengkehendaki kepuasan dari produk layanan yang diterimanya. Kepuasan para penerima layanan ini merujuk pada ciri-ciri atau atribut pelayanan seperti yang dikatakan oleh Tjiptono (1996) dalam Mulyawan (2016) : Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses :

- 1) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan
- 2) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- 3) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer
- 4) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain
- 5) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan, dan lain-lain.

## **2.5. Surat Ijin Mengemudi (SIM)**

Menurut Kapolri (2019) mengemukakan Surat Ijin Mengemudi yang selanjutnya disingkat SIM adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol, dan data forensik Kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan untuk mengemudikan Ranmor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

SIM “Cak Bhabin” adalah inovasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang baik. Dengan adanya SIM “Cak Bhabin” ini agar masyarakat tidak perlu datang ke Satpas Colombo, masyarakat cukup mendatangi mobil SIM “Cak Bhabin” yang beroperasi sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan sesuai dengan keperluan masyarakat dan masyarakat juga tidak perlu melaksanakan ujian SIM melalui Satpas Colombo.

## **BAB III**

### **GAMBARAN OBJEK PENELITIAN**

#### **3.1 Deskripsi Objek Penelitian**

##### **3.1.1 Lokasi Tempat Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat atau wilayah dimana peneliti melakukan penelitian. Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti mendapatkan informasi tentang informasi yang dibutuhkan. Tempat penelitian adalah tempat dilakukannya penelitian. Pemilihan tempat lokasi harus didasarkan pada daya tarik, keunikan dan kesesuaian dengan topik yang dipilih. Diharapkan para peneliti akan menemukan hal-hal yang signifikan dan baru dengan memilih tempat ini.

Adapun yang menjadi lokasi penelitian adalah beberapa titik lokasi pelayanan SIM Keliling “Cak Bhabin” Polrestabes Kota Surabaya. Peneliti melakukan penelitian ini pada tanggal 30 Januari 2023 sampai dengan pada tanggal 21 Februari 2023 di berbagai tempat diantaranya :

- a. Lapangan Belakang Kecamatan Mulyorejo Jl. Mulyorejo utara Blok BLK No. 201, Mulyorejo, Kota Surabaya.
- b. Rusun Penjaringan Sari Jl. Penjaringan Tim Penjaringan Sari, Kecamatan Rungkut Kota Surabaya
- c. Pasar Gunung Anyar Jl. Gunung Anyar Tim Gunung Anyar Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya
- d. Terminal Bratang Jl. Nginden Kota II No.1 Bratajaya, Kecamatan

## Gubeng Kota Surabaya



Gambar 3.1  
Lokasi Penelitian di Terminal Bratang

### 3.1.2 Sejarah Pembentukan Tempat Penelitian

Hoofdbureau memiliki istilah yang lebih luas yaitu Hoofdbureau van Politie te Soerabaia. Arti kata tersebut adalah Biro Besar Kepolisian di Surabaya atau istilah sekarang Mabes Polri di Resor Besar Kota Surabaya. Istilah tersebut berasal dari bahasa Belanda dan digunakan oleh Polrestabes Surabaya sejak tahun 1930. Gedung Polrestabes Surabaya pada awalnya merupakan kompleks militer militer yang dibangun oleh Gubernur Hindia Belanda, Jenderal Willem Daendels. Saat itu gedung Polrestabes Surabaya bernama Barak Infanteri Djotangan atau pada abad ke-20 dikenal dengan nama Barak Djotangan. Setelah menjadi Polrestabes Surabaya diganti dengan nama resmi Hoofdbureau van Politie te Soerabaia. Karena kesulitan mengucapkan namanya dalam bahasa orang Timur, khususnya di Surabaya, ia sering disebut "Hobiro". Gedung ini terletak di Jalan Pangangan, Krembangan Selatan, Surabaya. Di bawah gedung Hobiro adalah penjara

bawah tanah setinggi satu meter. Pintu masuk rutan bisa dilihat dari depan Masjid Polrestabes Surabaya. Namun kini penjara tersebut sudah tidak berfungsi lagi.

Pada masa kolonial, polisi Surabaya pertama kali muncul. Meskipun beberapa kali pindah Polres Surabaya disebut dengan Hoofdbureau. Namun aksi mereka mirip dengan aksi pasukan Belanda di Surabaya. Perkembangan Satpol PP sangat pesat mengingat Surabaya merupakan kota besar dan kota perdagangan dan pertahanan laut.

Salah satu unsur terpenting dalam pertempuran 10 November 1945 adalah polisi khusus yang dipimpin oleh Iptu M. Jasin yang mendirikan polisi khusus sebagai Polri pada 21 Agustus 1945, dan polisi merupakan salah satu organ tempur yang diakui Internasional memiliki Kamtibmas dan bersenjata lengkap, mengingat Badan Keamanan Rakyat (BKR) berpangkat setelah polisi khusus itu. didirikan dan persenjataan lengkapnya serta pemasok senjata rampasan Jepang ke unit tempur lainnya.

Setelah Masa Kemerdekaan Revolusi, nama dan struktur organisasi Polres Surabaya berubah: Polres Surabaya (1949-1964), Komando Daerah Inspeksi Polisi 101 Surabaya (1964-1968), Kamtares Polisi 101 Surabaya (1971-197), Polwiltabes Surabaya (1978-2010) dan Polrestabes Surabaya (2010 - sekarang).

### **3.2 Gambaran Umum Polrestabes Kota Surabaya**

Polisi merupakan salah satu instansi pemerintah yang melayani

masyarakat. Tugas administrasi negara yang dilakukan oleh Polri terutama terkait dengan penegakan hukum, perlindungan, perlindungan, dan layanan nasihat sosial, yang terkait erat dengan tugas sosial. iklan harian. Dalam menjalankan tugasnya, polisi melakukan pencegahan dan penindakan pidana. Peningkatan kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam mewujudkan visi dan misi yang telah ditetapkan serta keberlanjutan masa depan. Berbagai perubahan tersebut akan berdampak langsung maupun tidak langsung terhadap struktur pelayanan publik Polri, khususnya dalam hal ini Satuan Angkutan Umum harus mengubah cara berpikirnya agar dapat memberikan pelayanan kepada pemohon Surat Izin Mengemudi (SIM). Sebagai pengguna jasa seiring dengan semakin membaiknya pengertian pemohon SIM terhadap hak-haknya sebagai warga Negara yang mempunyai akses langsung kepada pemerintah daerah. Untuk pelayanan SIM, capaian peningkatan kualitas pelayanan dapat dilihat dari kelancaran penyelenggaraan pelayanan SIM dan partisipasi masyarakat, serta peningkatan kesadaran masyarakat akan pengurusan surat izin mengemudi. Polisi lalu lintas juga memiliki tugas pokok yang harus dilaksanakan berdasarkan vademikumi (pembenaran dengan urusan lalu lintas), yang menurutnya tugas polisi lalu lintas meliputi aspek teknis promosi ketertiban lalu lintas, masalah penegakan hukum lalu lintas, pendaftaran. dan identifikasi. Asesmen pengemudi dan kendaraan bermotor serta asesmen masalah lalu lintas.

Dalam kegiatan patroli dan pelayanan lalu lintas Polri dilakukan oleh Satuan Lalu Lintas (Satlantas). Keberadaan unit transportasi pada hakekatnya

merupakan upaya untuk menjawab tantangan zaman dan lingkungan yang berubah dengan cepat, terutama untuk mengantisipasi pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat yang pesat yang akan berimplikasi langsung maupun tidak langsung terhadap peningkatan pelayanan transportasi dan masyarakat. Infrastruktur Khususnya peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang membawa berbagai macam permasalahan yang pada gilirannya mempengaruhi kompleksitas pelayanan publik. Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur yang jelas, jadwal yang singkat dan biaya yang terjangkau semakin meningkat dari waktu ke waktu.

Tuntutan ini berkembang dengan meningkatnya kesadaran akan hak pegawai negeri untuk mengabdikan dan kewajiban negara untuk mengabdikan. Dengan terwujudnya otonomi daerah, perhatian harus diberikan pada kemungkinan-kemungkinan pengembangan pelayanan publik yang tepat sasaran. Dengan meningkatnya mobilitas penduduk dan bertambahnya pengguna jalan, kebutuhan akan Surat Izin Mengemudi (SIM) semakin hari semakin meningkat. Pemberian pelayanan administrasi dan angkutan seperti Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dan Buku Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (BPKB) didasarkan pada prinsip cepat dan sederhana, tanpa mengabaikan pengenalan surat dan perluasan surat. Di manakah lokasi Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Satlantas Polrestabes Surabaya di Satuan Prasarana Colombo (Satpas Colombo) Jalan Ikan Kerapu Surabaya.

Mempertimbangkan kerumitan dalam perpanjangan Surat Izin

Mengemudi (SIM), seperti antrean yang panjang sehingga masyarakat memutuskan untuk menggunakan jasa pihak ketiga. Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polrestabes Surabaya berusaha memberikan solusi untuk masyarakat agar mudah dan cepat, mensukseskan layanan pengurusan SIM yang sederhana, cepat dan nyaman.

Terkait pelayanan perpanjangan SIM, Polrestabes Kota Surabaya akan terus meningkatkan pelayanan perpanjangan SIM agar Pemkot Surabaya dengan mobilitas dan okupansi yang sangat tinggi dapat terus melakukan perpanjangan SIM di mobil SIM keliling, namun tentunya dengan syarat proses dan ketentuan yang berlaku. Layanan teknis, harap mengacu pada syarat dan ketentuan yang berlaku.

### **3.2.1 Tugas Pokok dan Fungsi**

#### **1. Kapolres bertugas:**

- a. Memimpin, membina, mengawasi, dan mengendalikan satuan organisasi di lingkungan Polres dan unsur pelaksana kewilayahan dalam jajarannya; dan
- b. Memberikan saran pertimbangan kepada Kapolda yang terkait dengan pelaksanaan tugasnya.

#### **2. Wakapolres bertugas:**

- a. Membantu Kapolres dalam melaksanakan tugasnya dengan mengawasi, mengendalikan, mengkoordinir pelaksanaan tugas seluruh satuan organisasi Polres;
- b. Dalam batas kewenangannya memimpin Polres dalam hal

Kapolres berhalangan; dan

- c. Memberikan saran pertimbangan kepada Kapolres dalam hal pengambilan keputusan berkaitan dengan tugas pokok Polres.

### **3.2.2 Macam-Macam Pelayanan**

Pelayanan kepolisian memiliki beberapa pelayanan diantaranya :

- 1) Surat keterangan catatan kepolisian (skck)
- 2) Surat Ijin Mengemudi
- 3) BPKB dan STNK
- 4) Izin Keramaian
- 5) Izin Keramaian Dengan Kembang Api
- 6) Aturan Penyampaian Pendapat Di Muka Umum
- 7) Laporan Polisi
- 8) Surat Kehilangan
- 9) Tilang
- 10) surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan ( SP2HP )
- 11) Pengawasan Orang Asing ( POA )
- 12) polisi Suroboyo Sobo Kelurahan Layanan Perpanjangan Sim A dan Sim C, Perpanjangan SKCK dan Laporan Kehilangan

### **3.3 Sejarah Kantor Urusan SIM Satlantas Polrestabes Surabaya**

Kantor Urusan SIM Satlantas Polrestabes Surabaya berdiri pada tahun 1976 dengan sebutan Kantor Satuan Administrasi Satu Atap atau yang biasa

disebut SAMSAT, melalui Surat Keputusan Bersama tiga menteri yaitu Menteri Pertahanan dan Keamanan/Panglima ABRI, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri yang terangkum dalam SKB Menhankam, Menkeu dan Mendagri tanggal 28 Desember 1976 dengan Nomor Pol Kep/13/XII/1976, Nomor Kep 1693/MK/12/1976 dan serta SE Mendagri tanggal 28 Juni 1977 No. 16/1977 Tentang Pedoman Pelaksanaan SAMSAT dalam Pengeluaran SIM, STNK, Pembayaran PKB dan BBNKB.

Dalam operasionalisasinya, SAMSAT secara koordinatif dan integrative dilakukan oleh empat instansi yaitu, Pertama, Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) yang mempunyai fungsi dan kewenangan di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor. Kedua, Dinas Pendapatan Daerah (Dipenda) dibidang pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bank BRI di bidang pemungutan biaya SIM dan Ketiga adalah PT. Jasa Raharja dibidang asuransi kecelakaan lalu lintas. Secara historis, Keberadaan SAMSAT di Jawa Timur di mulai sejak tahun 1977, dan Surabaya sebagai ibu kota propinsi pada awalnya hanya memiliki satu kantor SAMSAT yang berlokasi jalan Ngemplak yang menangani lima wilayah yaitu Surabaya Barat, Surabaya Timur, Surabaya Selatan, Surabaya Tengah dan Surabaya Utara. Dalam rentang waktu 11 tahun, Kantor SAMSAT Ngemplak dianggap kurang layak lagi menjadi kantor pelayanan, Karena pesatnya peningkatan jumlah masyarakat yang harus dilayani.

Meningkatnya volume pelayanan ditambah dengan kesadaran dan keinginan untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, menjadi

alasan utama dilakukannya pemecahan kantor SAMSAT Surabaya yang selama ini hanya tersentralisasi di satu lokasi. Pemecahan Kantor SAMSAT kemudian dilakukan secara terencana, bertahap dan berkesinambungan yang disesuaikan dengan wilayah kerjanya. Oleh karena itu, sejak tahun 1988 kantor SAMSAT Ngemplak yang menangani urusan dan pengeluaran STNK, Pembayaran PKB dan BBNKB dipindahkan ke kantor baru yang dianggap lebih memenuhi standart pelayanan, yaitu kantor yang berlokasi di jalan Manyar Kertoarjo, Sedangkan SAMSAT yang menangani urusan dan pengeluaran SIM sejak tahun 1994 dipindahkan ke kantor baru yang dianggap lebih memenuhi standart pelayanan dan lebih luas, yaitu kantor yang berlokasi di jalan Ikan Kerapu atau yang biasa disebut kantor Urusan SIM Colombo.

Bila dilihat di kantor Satpas Colombo tempat pemohon SIM baru atau perpanjangan. Setiap hari banyaknya orang berjubel untuk mengurus SIM, suasana menjadi tidak nyaman, proses lama dan melelahkan, dan mudah dimanfaatkan oleh calo. Bahwa sesuai dengan perkembangan teknologi yang menuntut adanya pelayanan yang lebih cepat, birokrasi yang mudah dan akuntabilitas public yang memadai, maka dibuatlah suatu unit pelayanan khusus didalam pelaksanaan perpanjangan SIM melalui Mobil Unit Pelayanan SIM keliling. Semenjak diluncurkan pelayanan SIM Keliling tanggal 20 february 2007 hingga sekarang antusias masyarakat dalam hal pengurusan perpanjangan SIM di mobil SIM keliling terus meningkat. Dalam hal pelayanan perpanjangan SIM Sat Lantas Polresltabes Surabaya terus

mengadakan analisa dan evaluasi untuk terus meningkatkan pelayanan perpanjangan SIM agar masyarakat perkotaan surabaya yang mobilitasnya sangat tinggi dan sibuk dapat tetap melakukan perpanjangan SIM di mobil SIM Keliling. Masyarakat Surabaya saat ini tidak perlu repot untuk mengurus perpanjangan SIM, karena SatLantas Polrestabes Surabaya telah memberikan pelayanan perpanjangan SIM di Mobil SIM keliling,

SIM Keliling adalah wujud pengembangan / peningkatan terhadap pelayanan SIM dalam perpanjangan guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Disebut SIM Keliling yaitu layanan SIM Keliling adalah layanan perpanjangan SIM yang berada dilokasi-lokasi wilayah Surabaya karena menggunakan mobil SIM Keliling. Konsep ini harus menyentuh segmen masyarakat manapun. Mobil SIM keliling berada di tempat – tempat yang dianggap strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat

### **3.4 Visi dan Misi**

#### **3.4.1 Visi**

Terwujudnya pelayanan kamseltibcar lantas prima, kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap undang - undang lalu lintas guna mendukung kamdagri yang mantap serta terjalinnya sinergi polisional yang proaktif.

#### **3.4.2 Misi**

Memberikan perlindungan, pengayoman, pelayanan masyarakat ; menjaga keamanan ketertiban dan kelancaran lalu lintas; mengembangkan

perpolisian masyarakat berbasis pada masyarakat yang patuh hukum; penegakan hukum; menjamin keberhasilan penanggulangan permasalahan lalu lintas; mengelola secara profesional, transparan, akuntable dan modern seluruh sumber daya polantas; membangun sistem sinergi polisional interdepartemen dan lembaga internasional maupun komponen masyarakat.

### **3.5 Maklumat Kepala Kepolisian Resort Kota Surabaya**

Nomor: MAK/12/VIII/2019 tentang “Pernyataan kesanggupan melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan di lingkungan kepolisian resort kota besar Surabaya”:

“Dengan ini, kami selaku penyelenggara pelayanan publik di lingkungan kepolisian resort kota besar surabaya, menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan, dan apabila dalam pelayanan kami tidak sesuai dengan standar pelayanan, kami siap menerima sanksi sesuai perundang-undangan yang berlaku.”

### 3.4. Struktur Organisasi Satlantas Polrestabes Surabaya



Gambar 3.2  
Bagan Struktur Organisasi Satlantas Polrestabes Surabaya

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Peningkatan Kualitas Pelayanan SIM “Cak Bhabin” Di Polrestabes**

##### **Kota Surabaya**

Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang ada pada SIM “Cak Bhabin” di Polrestabes Kota Surabaya, maka peneliti melakukan wawancara dengan responden untuk menanyakan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian ini. Proses wawancara akan terbagi menjadi 3 (tiga) bagian berdasarkan rumusan masalah yang diajukan. Berikut hasil wawancara tersebut:

##### **4.1.1. Peningkatan Kualitas Pelayanan SIM “Cak Bhabin” Di Polrestabes**

###### **Kota Surabaya**

###### **4.1.1.1. Peningkatan Sarana Dan Prasarana**

###### **A. Sarana dan Prasarana**

Hasil wawancara dengan Briпка Okta Prastiadi S.Kom selaku Bintara Administrasi (BAMIN) SIM Polrestabes Surabaya menyatakan bahwa sarana dan prasarana pelayanan SIM “Cak Bhabin” diatur sepenuhnya dalam Peraturan Kepala Kepolisian Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi (SIM) yang mana pada Bab 4 Pasal 34 sampai 36 memberikan persyaratan surat keterangan sehat jasmani dari dokter dan surat keterangan sehat rohani dari lembaga psikologi yang telah direkomendasikan oleh pusat kedokteran kesehatan Polri sesuai Peraturan Kepolisian Nomor 5 Tahun 2011 tentang Penerbitan dan Penaandaan Surat Izin. Hasil

wawancara tersebut dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut:

*“Untuk sarana dan prasarana berada di perkap nomor 9 tahun 2012 di bab 4 di persyaratan administrasi pasal 34, 35 dan 36 persyaratannya hanya surat keterangan sehat jasmani dan rohani. Jasmani ini surat keterangan sehat dari dokter sedangkan rohaninya ini dari lembaga psikologi yang tentunya sekarang ini ada pertanyaan tentang kenapa pak kok tidak bisa memakai surat kesehatan dari puskesmas, dari rumah sakit ataupun dari dokter manapun karena balik lagi sudah dijelaskan dalam porpol nomor 5 tahun 2021 yaitu di pasal 11 pemeriksa kesehatan jasmani dan rohani itu jadi yang telah mendapatkan rekomendasi dari pusat kedokteran kesehatan polri jadi memang mendapat rekomendasi dari pusdokes kesehatan polri berarti kalau kita disini tidak mungkin langsung ke mabespolri jadi satwil kita polda jawa timur dan satker kita adalah polrestabes surabaya jadi kita sudah mendapatkan rekomendasi dari polri yang dituju oleh polri yaitu yang berkompeten mengeluarkan surat keterangan sehat jasmani dan rohani dan kita sudah share ke masyarakat dan berbagai media dan untuk sarana seperti komputer dan AC yang digunakan diarmada sim keliling belum ada yang diperbaharui dan komputer itupun masih memakai perangkat komputer tahun 2015, sama dengan sarana komputer yang ada di satpas memakai perangkat tahun 2015 juga, untuk jumlahnya sekitar 25 unit komputer untuk tes teori, 5 set komputer untuk foto disertai dengan kameranya, 5 set alat sidik jari, ada AC, tempat duduk. kalau untuk hardwarenya dilakukan perawatan dan perbaikan setiap tahunnya. Sedangkan untuk komputer dan AC yang ada di satpas colombo memang ada anggaran yang masuk di DIPA RKAKL (Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian Negara atau Lembaga) tetapi digunakan untuk perawatan saja. Prasarana gedungnya di satpas ada gedung yang digunakan untuk loket pendaftaran, registrasi, foto, ujian teori, ujian praktek yang disediakan dilapangan.” (Wawancara 30 Januari 2023, INF.1)*

Hasil wawancara dengan Iptu Erwandy juga menyatakan bahwa sarana dan prasarana pelayanan SIM “Cak Bhabin” sudah lengkap untuk membantu masyarakat dalam pengurusan dan pembuatan SIM. Berikut hasil wawancara tersebut dapat dilihat pada

kutipan wawancara berikut :

*“Untuk pelayanan SIM Cak Bhabin disetiap titik lokasi hanya melayani ujian praktik yang berupa angka 8 dan zigzag yang ditujukan untuk ketangkasan dan keseimbangan. Untuk kuota sendiri tidak diberikan kuota baik untuk pembuatan baru dan perpanjangan jadi kuotanya sesuai dengan jam operasional mulai dari jam 8 sampai dengan jam 12 untuk semua titik lokasi yang sejumlah 24 disemua kecamatan yang ada di Surabaya. Untuk kelengkapan sarana yang didalam bis ada komputer, printer, kamera, AC, tempat duduk sudah lengkap ya, masing-masing perlengkapannya satu unit. Untuk pembaharuan sarannya itu tidak ada ya setiap tahunnya tetapi pasti untuk perawatannya pasti ada setiap tahunnya. Sedangkan untuk kelengkapan tes kesehatan dan tes psikologi ada meja dan kursi sendiri, sudah lengkap juga tetapi untuk petugasnya itu diluar Cak Bhabin ya dan untuk kursi tunggu untuk masyarakat itu yang menyediakan dari pihak kelurahan/kecamatan. Sedangkan bagaimana dengan petugasnya, untuk petugas PHL di sim keliling ada 4 personil termasuk driver, tim kesehatan 3 orang dan tim tes psikologi ada 2 orang. Masing-masing orang-orang itu memang sudah tersertifikasi ya jadi sudah melekat dengan sim keliling”* (Wawancara 01 April 2023, INF.2)

Kemudian mengenai Sarana Prasarana yang ada pada pelayanan SIM “Cak Bhabin”, responden memberikan jawaban bahwa sarana prasarana SIM “Cak Bhabin” telah mengakomodir kebutuhan masyarakat. Walaupun masih terdapat kekurangan dari tidak adanya tempat duduk untuk mengantri pelayanan. Berikut hasil wawancara dengan Zahra selaku Pelajar, yaitu:

*“Menurut saya semuanya sudah cukup baik hanya saja mungkin harus ditambah lagi tempat duduknya”* (Wawancara 10 Februari 2023, INF.3).

Hasil wawancara diatas selaras dengan hasil wawancara

dengan Fuji Winarsih selaku Guru yang menyatakan Sarana Prasarana pelayanan SIM “Cak Bhabin” dinilai cukup baik, walaupun terdapat kekurangan dari tidak adanya tempat duduk untuk mengantri pelayanan. Hal ini dapat dibuktikan dari kutipan wawancara dibawah ini:

*“Cukup baik, meskipun tempat duduk untuk masyarakat yang mengurus sim tidak ada tetapi dari pemilihan tempat untuk pelaksanaanya sudah bagus”* (Wawancara 13 Februari 2023, INF.4)

Wawancara dengan Fisabillah selaku Pekerja Swasta juga menyatakan Sarana Prasarana pada Pelayanan SIM “Cak Bhabin” sudah cukup. Berikut kutipan wawancara dengan Fisabillah, yaitu:

*“Menurut saya sudah cukup baik, meskipun tadi saya tidak kebagian tempat duduk”* (Wawancara 18 Februari 2023, INF.5)

Hasil Wawancara dengan Alifia selaku Pekerja Swasta juga menyatakan hal yang sama dengan jawaban sebelumnya yaitu adanya Sarana Prasarana pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang sudah mencukupi. Jawaban tersebut dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut:

*“Menurut saya sarana dan prasarana sudah cukup dan bisa dikatakan cukup baik”* (Wawancara 20 Februari 2023, INF.6)

Rendra selaku Pekerja Swasta juga memberikan jawaban yang selaras terkait Sarana Prasarana pada pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang dinilai sudah cukup. Kutipan wawancara dapat dilihat dibawah

ini:

*“Menurut saya sudah cukup tapi mungkin bisa ditambah lagi tempat duduknya”* (Wawancara 21 Februari 2023, INF.7)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kristina selaku Ibu Rumah Tangga, Sarana Prasarana pada pelayanan SIM “Cak Bhabin” telah mencukupi kebutuhan masyarakat. Berikut hasil wawancara dengan Kristina:

*“Mungkin menurut saya diperbanyak lagi tempat duduknya sehingga lebih nyaman untuk kami”* (Wawancara 21 Februari 2023, INF.8)

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara terhadap responden dapat disimpulkan sarana prasarana yang ada dalam pelayanan SIM “Cak Bhabin” dinilai sudah cukup mengakomodir masyarakat yang memperpanjang atau membuat SIM baru. Walaupun masih terdapat kekurangan dari tidak adanya tempat duduk bagi masyarakat yang akan mengurus SIM.

## **B. Keunggulan Sarana Prasarana**

Sarana dan prasarana menurut Bripka Okta Prastiadi S.Kom selaku Bintara Administrasi (BAMIN) SIM Polrestabes Surabaya menyatakan berada di Perkab nomor 9 tahun 2012 bab 4 di persyaratan administrasi pasal 34, 35 dan 36 mengenai surat keterangan sehat jasmani dan rohani. Pemeriksaan kesehatan jasmani

dan rohani dijelaskan pada porpol nomor 5 tahun 2021 yaitu pasal 11 bahwa harus mendapatkan rekomendasi dari pusat kedokteran kesehatan Polri. Berikut hasil wawancara dengan Briпка Okta Prastiadi S.Kom selaku Bintara Administrasi (BAMIN) SIM Polrestabes Surabaya dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut ini :

*“Untuk sarana dan prasarana berada di perkab nomor 9 tahun 2012 di bab 4 di persyaratan administrasi pasal 34, 35 dan 36 persyaratannya hanya surat keterangan sehat jasmani dan rohani. Jasmani ini surat keterangan sehat dari dokter sedangkan rohaninya ini dari lembaga psikologi yang tentunya sekarang ini ada pertanyaan tentang kenapa pak kok tidak bisa memakai surat kesehatan dari puskesmas, dari rumah sakit ataupun dari dokter manapun karena balik lagi sudah dijelaskan dalam porpol nomor 5 tahun 2021 yaitu di pasal 11 pemeriksaan kesehatan jasmani dan rohani itu jadi yang telah mendapatkan rekomendasi dari pusat kedokteran kesehatan polri jadi memang mendapat rekomendasi dari pusdokes kesehatan polri berarti kalau kita disini tidak mungkin langsung ke mabespolri jadi satwil kita polda jawa timur dan satker kita adalah polrestabes surabaya jadi kita sudah mendapatkan rekomendasi dari polri yang dituju oleh polri yaitu yang berkompeten mengeluarkan surat keterangan sehat jasmani dan rohani dan kita sudah share ke masyarakat dan berbagai media dan untuk sarana seperti komputer dan AC yang digunakan diarmada sim keliling belum ada yang diperbaharui dan komputer itupun masih memakai perangkat komputer tahun 2015, mungkin kalau untuk hardwarenya dilakukan perawatan dan perbaikan setiap tahunnya. Sedangkan untuk komputer dan AC yang ada disatpas colombo memang ada anggaran yang masuk di DIPA RKAKL (Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian Negara atau Lembaga) tetapi digunakan untuk perawatan saja” (Wawancara 30 Januari 2023, INF.1)*

Hasil wawancara dengan Zahra selaku Pelajar menyatakan Sarana Prasana pada Pelayanan SIM “Cak Bhabin” memiliki

keunggulan dari segi kenyamanan sarana prasarana serta lokasi pelayanan yang strategis dan mudah dijangkau dari rumah masyarakat. Berikut hasil wawancara dengan Zahra selaku Pelajar, yaitu:

*“Lokasinya mudah dijangkau dan memudahkan masyarakat untuk memperpanjang sim dan juga mengurus sim”*

(Wawancara 10 Februari 2023, INF.3).

Hasil wawancara diatas selaras dengan hasil wawancara dengan Fuji Winarsih selaku Guru yang menyatakan Keunggulan Sarana Prasarana terletak pada tempat pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang nyaman serta strategis dari lokasi rumah masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dari kutipan wawancara dibawah ini:

*“Tempatnya cukup nyaman dan juga strategis dari lokasi rumah saya”* (Wawancara 13 Februari 2023, INF.4)

Wawancara dengan Fisabillah selaku Pekerja Swasta juga menyatakan keunggulan sarana prasarana Pelayanan SIM “Cak Bhabin” terletak pada posisi layanan yang dekat dengan rumah masyarakat. Berikut kutipan wawancara dengan Fisabillah, yaitu:

*“Lebih dekat dengan rumah dan pastinya dapat meningkatkan waktu untuk pengurusan SIM”* (Wawancara 18 Februari 2023, INF.5)

Hasil Wawancara dengan Alifia selaku Pekerja Swasta juga

menyatakan hal yang sama dengan jawaban sebelumnya yaitu adanya keunggulan Sarana Prasarana pelayanan SIM “Cak Bhabin” dari lokasi pelayanan yang dekat dengan rumah masyarakat. Jawaban tersebut dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut:

*“Yang pasti lebih dekat dengan rumah dan mudah menemukan lokasinya”* (Wawancara 20 Februari 2023, INF.6)

Rendra selaku Pekerja Swasta juga memberikan jawaban yang selaras terkait keunggulan Sarana Prasarana pada pelayanan SIM “Cak Bhabin” yaitu dinilai dekat dengan rumah. Kutipan wawancara dapat dilihat dibawah ini:

*“Lebih dekat dari rumah dan tempatnya nyaman untuk menunggu giliran karena disekitar situ ada warung-warung”*  
(Wawancara 21 Februari 2023, INF.7)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kristina selaku Ibu Rumah Tangga, Sarana Prasarana pada pelayanan SIM “Cak Bhabin” dapat mudah dijangkau dari lokasi rumah. Berikut hasil wawancara dengan Kristina:

*“Mudah dijangkau dari lokasi rumah dan yang pasti lebih mudah untuk mengurus SIM”* (Wawancara 21 Februari 2023, INF.8)

Dari keseluruhan hasil wawancara dapat disimpulkan keunggulan utama akan sarana prasana pelayanan SIM “Cak

Bhabin” terdapat pada lokasi pelayanan yang dekat dengan rumah masyarakat sehingga masyarakat dimudahkan dalam melakukan pengurusan SIM.

#### **4.1.1.2. Pembaharuan Sistem Pelayanan**

##### **A. Kualitas Pelayanan**

Berkaitan dengan Kualitas Pelayanan SIM “Cak Bhabin”, Briпка Okta Prastiadi S.Kom selaku Bintara Administrasi (BAMIN) SIM Polrestabes Surabaya menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh SIM “Cak Bhabin” telah terbukti sangat baik dan memuaskan yang dapat dibuktikan dari predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) tahun 2017, Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) tahun 2018 dan predikat nilai sempurna A+ dari Kemenpan sebanyak 4 kali berturut-turut. Hal ini dapat dibuktikan dari kutipan wawancara berikut ini:

*“Pelayanan kualitas pelayanan jasa sudah tidak diragukan lagi karena sudah mendapatkan predikat WBK (wilayah bebas dari korupsi) tahun 2017 dan WBBM (wilayah birokrasi bersih dan melayani) tahun 2018 untuk wilayah birokrasi bersih dan melayani. Selain itu juga mendapat predikat dari Kemenpan RI yang berlaku untuk sektor pelayanan publik di seluruh instansi pemerintah dan mendapatkan juga 4 kali berturut-turut kategori pelayanan prima dengan mendapatkan nilai sempurna A + sampai pada tahun 2021 dan untuk tahun 2022 semoga bisa mendapatkan 5 kali kategori untuk pelayan prima. Jadi kalau ditanyakan kualitas pelayanan publik simkekeliling, saya rasa sudah memuaskan. Karena di jatim ini hanya ada dua dan yang masih beroprasional dibandingkan dengan polres – polres yang lain” (Wawancara 30 Januari 2023, INF.1)*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Zahra selaku Pelajar,

menyatakan kualitas pelayanan SIM “Cak Bhabin” tidak ada kendala akan tetapi kendalanya ada di aplikasi yang terkadang terjadi kesalahan. Hal ini dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut ini :

*“Tidak ada kendala tetapi biasanya kendalanya dari aplikasi yang terkadang error”* (Wawancara 10 Februari 2023, INF.3).

Hasil wawancara diatas selaras dengan hasil wawancara dengan Fuji Winarsih selaku Guru yang menyatakan kualitas pelayanan Sim “Cak Bhabin” dapat dinilai cukup baik. Hal ini dibuktikan dari kutipan wawancara dibawah ini:

*“Menurut saya kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik”* (Wawancara 13 Februari 2023, INF.4)

Wawancara dengan Fisabillah selaku Pekerja Swasta juga menyatakan kualitas pelayanan SIM “Cak Bhabin” dinilai cukup bagus, walau terdapat kekurangan dari segi petugas yang tidak memberikan arahan terkait tahapan perpanjangan SIM. Berikut kutipan wawancara dengan Fisabillah, yaitu:

*“Cukup bagus tetapi petugas tidak memberikan arahan atau tahapan perpanjangan SIM dan saya sempat salah tempat pengurusan dan tidak diberitahu masing-masing tempat itu untuk pengurusan apa”* (Wawancara 18 Februari 2023, INF.5)

Hasil Wawancara dengan Alifia selaku Pekerja Swasta juga menyatakan hal yang sama dengan jawaban sebelumnya yaitu adanya penilaian yang baik terhadap kualitas pelayanan SIM “Cak Bhabin”. Walaupun terdapat kelemahan mengenai pemberian arahan

alur pelayanan perpanjangan SIM. Jawaban tersebut dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut:

*“Menurut saya pelayanan yang diberikan oleh layanan sim keliling ini sudah cukup bagus ya namun menurut saya lebih diarahkan saja alurnya karena tadi saya cukup bingung mau ke mana karena ternyata untuk yang disebelah sana itu untuk pembuatan sim baru sedangkan saya ini untuk perpanjangan SIM”* (Wawancara 20 Februari 2023, INF.6)

Rendra selaku Pekerja Swasta juga memberikan jawaban yang selaras terkait kualitas pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang dinilai cukup bagus. Walaupun terdapat kelemahan dari pengarah alur pelayanan perpanjangan atau pembuatan SIM. Kutipan wawancara dapat dilihat dibawah ini:

*“Layanan sim keliling ini sudah cukup bagus tapi tadi saya sempet bingung alurnya kemana dulu dan tempatnya dimana”*  
(Wawancara 21 Februari 2023, INF.7)

Kualitas Pelayanan SIM “Cak Bhabin” dapat dinilai cukup baik dari hasil wawancara dengan Kristina selaku Ibu Rumah Tangga yang menyatakan Pelayanan SIM “Cak Bhabin” memiliki kualitas pelayanan yang cukup. Berikut hasil wawancara dengan Kristina:

*“Menurut saya sudah cukup karena petugasnya sangat baik dan juga sabar saat saya sering bertanya”* (Wawancara 21 Februari 2023, INF.8)

Dari keseluruhan hasil wawancara dengan responden dapat

disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan SIM “Cak Bhabin” dapat dinilai baik. Walaupun masih terdapat kekurangan dari tidak adanya arahan mengenai alur pelayanan pembuatan atau perpanjangan SIM.

### **B. Keunggulan pelayanan publik dalam melayani masyarakat**

Berkaitan dengan Keunggulan Pelayanan Publik SIM “Cak Bhabin” dalam melayani masyarakat, Bripka Okta Prastiadi S.Kom selaku Bintara Administrasi (BAMIN) Polrestabes Surabaya memberikan pernyataan akan adanya keunggulan Pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang terbukti dari adanya 2 unit bus pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang melayani 24 lokasi di wilayah Kota Surabaya. Adanya unit bus pelayanan ini memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan SIM secara dekat dengan rumah. Berikut kutipan wawancara dari pertanyaan tersebut, yaitu:

*“Keunggulannya adalah lokasi yang mudah dijangkau karena kita ini ada di 24 lokasi berartikan setiap hari ada 2 bus yang melayani dibagi 2 jadi 24 lokasi itu satu harinya ada dua dan itu mereka beroperasi dari pagi jam 8 sampai jam 12 siang dan itu keunggulannya yang memang benar benar bisa dirasakan oleh masyarakat karena mereka perpanjangannya tidak harus masuk mall walaupun kita di corner juga ada dan kita ini adalah satuan penyelenggara SIM yang paling banyak unit layanan simnya setelah Ibu kota DKI Jakarta se indonesia ini di jatim, jaber, jabar kita paling banyak” (Wawancara 30 Januari 2023, INF.1)*

Hasil wawancara dengan Zahra selaku Pelajar menyatakan bahwa Pelayanan SIM “Cak Bhabin” memiliki keunggulan yaitu lokasinya yang mudah dijangkau sehingga memudahkan masyarakat untuk memperpanjang dan juga mengurus SIM baru.

Hal ini dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut ini :

*“Menurut saya bapak petugasnya baik sabar dan kompeten juga”* (Wawancara 10 Februari 2023, INF.3).

Hasil wawancara diatas selaras dengan hasil wawancara dengan Fuji Winarsih selaku Guru yang menyatakan pelayanan SIM “Cak Bhabin” memiliki keunggulan dari kompetensi dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.. Hal ini dapat dibuktikan dari kutipan wawancara dibawah ini:

*“Petugasnya sudah sabar dan petugasnya sangat kompeten”*  
(Wawancara 13 Februari 2023, INF.4)

Wawancara dengan Fisabillah selaku Pekerja Swasta juga menyatakan Pelayanan SIM “Cak Bhabin” memiliki keunggulan dari adanya kesabaran dan kompetensi petugas pelayanan SIM “Cak Bhabin”. Berikut kutipan wawancara dengan Fisabillah, yaitu:

*“Cukup sabar dan petugasnya sangat kompeten”*  
(Wawancara 18 Februari 2023, INF.5)

Hasil Wawancara dengan Alifia selaku Pekerja Swasta juga menyatakan adanya keunggulan pelayanan SIM “Cak Bhabin” dari segi kesabaran pelayanan petugas. Jawaban tersebut dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut:

*“Menurut saya keunggulannya itu di pelayanannya karena saya dilayani oleh petugasnya dengan cukup sabar dan baik”*

(Wawancara 20 Februari 2023, INF.6)

Rendra selaku Pekerja Swasta juga memberikan jawaban akan adanya perilaku sabar dan baik yang ditunjukkan oleh petugas sebagai Keunggulan Pelayanan SIM “Cak Bhabin”. Kutipan wawancara dapat dilihat dibawah ini:

*“Petugasnya baik dan sabar”* (Wawancara 21 Februari 2023, INF.7)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kristina selaku Ibu Rumah Tangga, menyatakan keunggulan dari pelayanan SIM “Cak Bhabin” terbukti dari pelayanan yang sangat baik dari petugas. Berikut hasil wawancara dengan Kristina:

*“Keunggulannya itu di pelayanannya karena saya dilayani oleh petugasnya dengan sangat baik”* (Wawancara 21 Februari 2023, INF.8)

Dari keseluruhan hasil wawancara terhadap responden dapat disimpulkan bahwa keunggulan dari pelayanan SIM “Cak Bhabin” terbukti dari penentuan lokasi pelayanan yang mudah dijangkau masyarakat, perilaku petugas yang sabar dan berkompeten dan kesediaan unit bus pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang mengakomodir 24 lokasi di Kota Surabaya.

### C. Sistem/Prosedur Pelayanan Publik

Sistem/prosedur yang diberikan oleh Polrestabes yang harus dilaksanakan oleh pemohon/masyarakat dalam pembuatan SIM baru dan Perpanjangan SIM adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1 Mekanisme Penerbitan SIM Baru



Gambar 4.2 Mekanisme Perpanjangan SIM

Terkait Sistem/Prosedur yang diimplementasikan Pelayanan Publik SIM “Cak Bhabin”, melalui wawancara dengan Bripta Okta Prastiadi S.Kom selaku Bintara Administrasi (BAMIN) SIM Polrestabes Surabaya menyatakan Sistem/Prosedur yang diimplementasikan oleh Pelayanan SIM “Cak Bhabin” sudah dilakukan dengan baik sesuai SOP yang sudah ditetapkan. Berikut kutipan wawancara dari pertanyaan tersebut, yaitu:

*“Jadi karena inikan bicara tentang sim keliling berartri offline dalam arti masyarakat datang ke lokasi karena walaupun sekarang ini sudah ada aplikasi perpanjangan sim secara online menggunakan digital korlantas itu yang sudah bisa dimanfaatkan oleh masyarakat semua tetapi masyarakat indonesia ini kalau sudah dikasih kemudahan itu masih ada yang dalam memberikan survei pelayanan masyarakat masih ada yang memberikan penilaian yang belum maksimal bahwa jika saya ambil contoh studi kasus dari luar negeri contohnya di singapura itu lembaga yang menerbitkan surat izin mengemudi itu bukan dari kepolisian, bukan dari departemen perhubungan tetapi dari lembaga swasta dan belum ada dari singapura ataupun malaysia dan australia pun perpanjangan sim itu bisa dilakukan secara online itu belum ada di jepangpun belum ada. Jadi saya lihat dari kasus di malaysia, singapura kemudian korea selatan, jepang dan australia itu belum ada yang sehebat kita maksudnya belum ada yang trobosan yang perpanjangan sim yang tidak perlu datang bahkan hanya upload foto, tanda tangan ,upload ktp dan sim langsung dikirim dirumah itu sangat luar biasa sekali karena diluar negeri itu belum ada padahal kita negara belum maju yang masih bertahap negara mau maju yaitulah sisi masyarakat kita ini dalam memberikan tanggapan pendapat maupun survei itu dirasa masih kurang mangkannya saya juga heran jadi apapun yang kita laksanakan untuk masyarakat ini tetep masih ada kritikan ya tetap kritikan itu adalah untuk membangun tetapi juga jangan lupa bahwa harusnya sangat enak sekali dan sangat mudah apalagi yang untuk mengacu pada sim keliling karena kita beroprasional dari pagi hari sampai siang hari ibaratnya kan seperti menjemput bola ke masyarakat untuk melakukan perpanjangan sim cuman memang karena namanya sim mobile namanya sim keliling*

*itukan memang tidak mungkin menyiapkan seperti ac karenakan berada di outdoor karena kalau mereka mau indor yang dingin ya silahkan datang ke gerai ataupun satpas kejauhan juga bisa datang ke gerai karena kita mempunyai 5 unit gerai itu yang bisa dirasakan cuman mereka dan kalau kita sudah sangat bekerja berdasarkan SOP” (Wawancara 30 Januari 2023, INF.1)*

Hasil wawancara dengan Zahra selaku Pelajar menyatakan Sistem/Prosedur pelayanan SIM “Cak Bhabin” sudah baik.

Jawaban tersebut dapat dilihat dari kutipan berikut ini :

*“Untuk prosedurnya sepertinya sudah cukup baik”*

(Wawancara 10 Februari 2023, INF.3)

Hasil wawancara dengan Fuji Winarsih selaku Guru menyatakan Sistem/Prosedur pelayanan SIM “Cak Bhabin” sudah baik. Berikut hasil kutipan wawancara tersebut :

*“Prosedurnya sudah cukup bagus dan berharap bisa lebih ditingkatkan lagi” (Wawancara 13 Februari 2023, INF.4)*

Sedangkan hasil wawancara dengan Fisabillah selaku Pekerja Swasta yang menyatakan Sistem/Prosedur pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang sudah bagus. Berikut hasil kutipan wawancara dapat dilihat dibawah ini :

*“Menurut saya prosedurnya sudah cukup bagus”*

(Wawancara 18 Februari 2023, INF.5)

Hasil Wawancara dengan Alifia selaku Pekerja Swasta menyatakan Sistem/prosedur pelayanan SIM “Cak Bhabin” telah diterapkan dengan baik. Walaupun dapat dilakukan peningkatan

lebih baik lagi. Jawaban tersebut dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut:

*“Menurut saya untuk prosedur pelayanannya sudah cukup baik namun bisa lebih ditingkatkan lagi”* (Wawancara 20 Februari 2023, INF.6)

Rendra selaku Pekerja Swasta menyatakan jawaban yang berbeda dengan jawaban responden sebelumnya dimana Sistem/prosedur pelayanan SIM “Cak Bhabin” dinilai kurang baik dikarenakan tidak adanya arahan akan alur pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang menyebabkan kebingungan masyarakat yang akan mengurus SIM. Kutipan wawancara dapat dilihat dibawah ini:

*“Menurut saya rasa masih kurang karena diawal tadi saya sempat kebingungan bagaimana alur awal untuk proses pendaftaran, registrasi dan selanjutnya”* (Wawancara 21 Februari 2023, INF.7)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kristina selaku Ibu Rumah Tangga, menyatakan Sistem/Prosedur pelayanan SIM “Cak Bhabin” dinilai cukup baik, walaupun masih dapat ditingkatkan kembali. Berikut hasil wawancara dengan Kristina:

*“Menurut saya untuk prosedur pelayanannya sudah cukup baik namun bisa lebih ditingkatkan lagi”* (Wawancara 21 Februari 2023, INF.8)

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden dapat disimpulkan bahwa pelayanan SIM “Cak Bhabin” telah menerapkan Sistem/Prosedur yang cukup baik. Walaupun masih dapat ditingkatkan kembali khususnya mengenai arahan akan alur pelayanan perpanjangan atau pembuatan SIM.

#### **D. Keunggulan Sistem/Prosedur Pelayanan Publik**

Mengenai Keunggulan Sistem/Prosedur Pelayanan Publik SIM “Cak Bhabin dapat dilihat dari hasil Wawancara dengan Bripka Okta Prastiadi S.Kom selaku Bintara Administrasi (BAMIN) SIM Polrestabes Surabaya menyatakan adanya pembentukan jadwal setiap bulan dan penentuan lokasi Pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang mudah dijangkau masyarakat menjadi Keunggulan dari Sistem/Prosedur yang diimplementasikan oleh Pelayanan SIM “Cak Bhabin”. Berikut kutipan wawancara dari pertanyaan tersebut, yaitu:

*“Keunggulannya karena itu offline jadi berbasis aplikasi yang orang bisa akses, keunggulannya memang tidak ada hanya saja kita berada di tengah – tengah masyarakat secara mobile jadwal juga sudah kita share dan kita buat jadwal perbulan jadi lokasi mana saja dan lokasi ini kita ada 24 kecamatan jadi kita ini mewakili satu kecamatan entah itu tempatnya dimana tetapi tidak lepas dari diluar kecamatan tersebut jadi lebih mudah” (Wawancara 30 Januari 2023, INF.7, P.11)*

Hasil wawancara dengan Zahra selaku Pelajar menyatakan keunggulan dari Sistem/Prosedur pelayanan SIM “Cak Bhabin” sudah didukung dengan aplikasi dan petugas sehingga prosedurnya

sudah cepat. Jawaban tersebut dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut ini:

*“Cukup cepat karena mungkin didukung aplikasinya yang sudah bagus dan mungkin juga karena petugasnya sudah mencukupi”* (Wawancara 10 Februari 2023, INF.3)

Sedangkan hasil wawancara dengan Fuji Winarsih selaku Guru menyatakan keunggulan dari Sistem/Prosedur pelayanan SIM “Cak Bhabin” sudah baik dilihat dari awal mulai mengantri, petugas memberikan arahan untuk yang memperpanjang maupun yang membuat baru sehingga masyarakat lebih mudah dalam pengurusan SIM. Berikut hasil wawancara dengan Fuji Winarsih :

*“Menurut saya, prosedurnya sudah bagus. Ketika saya mulai mengantri untuk memperpanjang awal sebelum dimulai, petugas memberikan arahan bagi kami masyarakat yang memperpanjang dan mengurus sim yang baru sehingga ketika tiba antrian kami tidak lagi bingung karena masing-masing petugas yang berjaga memberikan arahan”* (Wawancara 13 Februari 2023, INF.4)

Hasil wawancara dengan Fisabillah selaku Pekerja Swasta menyatakan keunggulan dari Sistem/Prosedur pelayanan SIM “Cak Bhabin” terletak pada penentuan jam pelayanan sehingga tidak terjadi penumpukan antrian seperti pada tahun-tahun sebelumnya. Kutipan wawancara dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut ini :

*“Prosedurnya sudah cukup bagus karena sudah ditentukan jam pelayanannya sehingga tidak terjadi penumpukan antrian seperti tahun-tahun sebelumnya”* (Wawancara 18

Februari 2023, INF.5)

Hasil Wawancara dengan Alifia selaku Pekerja Swasta menyatakan keunggulan dari Sistem/prosedur pelayanan SIM “Cak Bhabin” terletak pada lokasi pelayanan yang mudah diakses masyarakat. Jawaban tersebut dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut:

*“Keunggulan utamanya kalau menurut saya lokasinya mudah di akses dari rumah saya”* (Wawancara 20 Februari 2023, INF.6)

Rendra selaku Pekerja Swasta menyatakan lokasi pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang dekat dengan tempat kerja masyarakat menjadi Keunggulan dari Sistem/prosedur pelayanan SIM “Cak Bhabin”. Kutipan wawancara dapat dilihat dibawah ini:

*“Lokasinya lebih dekat dari kerjaan jadi sebelum berangkat saya bisa menyempatkan waktu untuk perpanjangan SIM disitu”* (Wawancara 21 Februari 2023, INF.7)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kristina selaku Ibu Rumah Tangga, menyatakan Keunggulan Sistem/Prosedur pelayanan SIM “Cak Bhabin” terdapat pada lokasi pelayanan SIM yang mudah diakses dan berada dekat warung untuk beristirahat. Berikut hasil wawancara dengan Kristina:

*“Keunggulan utamanya kalau menurut saya lokasinya mudah di akses dari rumah saya dan saya juga senang*

*ternyata untuk perpanjangan sim keliling di terminal bratang ini banyak warung warung yang tersedia sehingga anak saya tidak terlalu bosan saat menunggu antrian” (Wawancara 21 Februari 2023, INF.8)*

Sesuai hasil wawancara terhadap responden dapat disimpulkan bahwa Keunggulan Sistem/Prosedur pelayanan SIM “Cak Bhabin” terlihat dari adanya arahan petugas terhadap masyarakat yang akan mengurus SIM, Lokasi pelayanan yang mudah dijangkau masyarakat dan adanya pembuatan jadwal dan penentuan lokasi pelayanan secara pasti setiap bulan.

#### **E. Peningkatan Kualitas**

Pada Pelayanan SIM “Cak Bhabin” telah terjadi peningkatan kualitas layanan setiap tahunnya. Berikut Hasil Wawancara dengan Bripka Okta Prastiadi S.Kom selaku Bintara Administrasi (BAMIN) SIM Polrestabes Surabaya juga menyatakan adanya peningkatan Pelayanan SIM “Cak Bhabin” setiap tahun. Berikut kutipan wawancara dari pertanyaan tersebut, yaitu:

*“Iya, tentunya harus ada peningkatan karena kita juga menyadari bahwa masyarakat sekarang semakin kritis dalam berpendapat sehingga pastinya bagi kami kepolisian sudah pasti berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan setiap tahunnya” (Wawancara 30 Januari 2023, INF.1)*

Hasil wawancara dengan Zahra selaku Pelajar yang menyatakan bahwa SIM keliling mengalami peningkatan kualitas pelayanan dengan menjadi SIM “Cak Bhabin”. Berikut kutipan wawancara dengan Zahra :

*“Sepertinya sudah meningkat karena setahu saya dulu sim keliling hanya untuk perpanjangan saja tetapi sekarang bisa juga untuk pembuatan sim”* (Wawancara 10 Februari 2023, INF.3)

Sedangkan hasil wawancara dengan Fuji Winarsih selaku Guru juga mengatakan bahwa ada peningkatan kualitas SIM “Cak Bhabin” yang terletak pada perubahan tempat yang tidak hanya disatu titik lokasi dan perubahan pelayanan dimana SIM keliling tidak haanya melayani perpanjangan akan tetapi juga melayani pembuatan baru. Kutipan wawancara dapat dilihat dibawah ini:

*“Saya rasa meningkat karena kalau dulu sim keliling hanya berpatok pada tempat tertentu dan hanya untuk memperpanjang SIM akan tetapi sekarang dirubah menjadi tempatnya bergilir dan pelayanannya pun tidak hanya untuk memperpanjang tapi juga pembuatan baru”* (Wawancara 13 Februari 2023, INF.4)

Hasil wawancara dengan Fisabillah selaku Pekerja Swasta juga memberikan jawaban yang mendukung pernyataan responden sebelumnya yaitu adanya lokasi pelayanan bergilir disertai tambahan pelayanan untuk pembuatan SIM baru sebagai bukti peningkatan Pelayanan SIM “Cak Bhabin”. Berikut kutipan wawancara dengan Fisabillah, yaitu:

*“Saya rasa sudah meningkat karena antrian hari ini tidak terlalu panjang dan saya rasa hari sebelumnya juga seperti itu karena SIM keliling sekarang sudah banyak”* (Wawancara 18 Februari 2023, INF.5)

Hasil Wawancara dengan Alifia selaku Pekerja Swasta juga

menyatakan hal yang sama yaitu adanya peningkatan pelayanan SIM “Cak Bhabin” dari tambahan pelayanan untuk pembuatan SIM Baru. Jawaban tersebut dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut:

*“Menurut saya sudah meningkat, karena kalau dulu SIM keliling hanya bisa untuk perpanjangan SIM saja namun sekarang SIM keliling juga bisa untuk pembuatan SIM baru”* (Wawancara 20 Februari 2023, INF.6)

Rendra selaku Pekerja Swasta juga memberikan jawaban akan adanya pelayanan yang tidak dilakukan pada beberapa titik, adanya pengaturan antrian pelayanan SIM dan tambahan pelayanan untuk pembuatan SIM Baru sebagai bukti peningkatan Pelayanan SIM “Cak Bhabin”. Kutipan wawancara dapat dilihat dibawah ini:

*“Sudah karena kalau dulu hanya di beberapa titik saja seperti di bungkul dan itupun antriannya panjang sekali tetapi sekarang antriannya lebih pendek karena ya itu SIM kelilingnya sudah banyak ada di beberapa titik dan juga saya baru tahu kalau sekarang sim keliling sudah bisa digunakan untuk membuat SIM baru”* (Wawancara 21 Februari 2023, INF.7)

Peningkatan Pelayanan SIM “Cak Bhabin” dapat dibuktikan dari hasil wawancara terhadap Kristina selaku Ibu Rumah Tangga dimana dinyatakan adanya peningkatan pelayanan mengenai pelayanan pembuatan SIM baru dan adanya pengaturan antrian pada Pelayanan SIM “Cak Bhabin”. Berikut hasil wawancara dengan Kristina:

*“Menurut saya sudah meningkat, karena kalau dulu sim keliling hanya bisa untuk perpanjangan sim saja namun sekarang sim keliling juga bisa untuk pembuatan sim baru*

*dan kalau dulu sim keliling ada di taman bungkul, jatim expo dan antriannya sangat membludak kalau sekarang sudah tidak karena tadi saya sempat bertanya kepada petugas simling kalau sekarang perpanjangan sim sudah diberikan kuota perharinya” (Wawancara 21 Februari 2023, INF.8).*

Berdasarkan hasil wawancara yang telah didapatkan dapat disimpulkan bahwa telah terjadi peningkatan Pelayanan SIM “Cak Bhabin” setiap tahunnya yang dapat dibuktikan dari penambahan pelayanan untuk membuat SIM Baru, adanya pengaturan antrian sehingga tidak terjadi antrian yang terlalu panjang dan pengaturan lokasi pelayanan secara bergilir atau tidak menetap pada satu lokasi.

#### **4.1.2. Faktor yang berpengaruh pada Peningkatan Kualitas Pelayanan SIM “Cak Bhabin” Di Polrestabes Kota Surabaya**

##### **4.1.2.1. Faktor Sistem Pelayanan Publik**

###### **A. Kesesuaian Sistem Antrian**

Mengenai kesesuaian sistem antrian yang dilakukan secara teratur dapat disimpulkan dari hasil wawancara dengan responden bahwasannya Sistem Antrian telah sesuai dengan urutan dan tidak menimbulkan antrian yang terlalu panjang. Berikut hasil wawancara dengan Zahra selaku Pelajar, yaitu:

*“Antrian sudah sesuai dengan yang diberikan oleh petugas”*

(Wawancara 10 Februari 2023, INF.3).

Hasil wawancara dengan Fuji Winarsih selaku Guru juga memberikan yang selaras dengan pernyataan sebelumnya yaitu telah terdapat kesesuaian dengan proses perpanjangan atau pembuatan

SIM yang dapat dilakukan pada pelayanan SIM “Cak Bhabin”.

Berikut kutipan wawancara dengan Fuji Winarsih:

*“Sudah sesuai karena sekarang perpanjangan sim/pun pembuatan SIM tidak harus ke pusat (colombo) dengan adanya sim keliling dan dijadwalkan seperti sekarang ini lebih memudahkan masyarakat dalam mengurus SIM” (Wawancara 13 Februari 2023, INF.4)*

Wawancara dengan Fisabillah selaku Pekerja Swasta juga memberikan jawaban yang mendukung pernyataan responden sebelumnya yaitu sistem antrian cukup sesuai dengan menghasilkan antrian yang tidak begitu panjang. Hal ini terbukti dari kutipan wawancara dengan Fisabillah, yaitu:

*“Sudah cukup bagus kalau hari ini antriannya tidak begitu panjang” (Wawancara 18 Februari 2023, INF.5)*

Alifia selaku Pekerja Swasta memberikan jawaban yang selaras dengan responden sebelumnya yaitu terdapat kesesuaian sistem antrian yang terbukti dari antrian yang tidak terlalu panjang.

Hal ini dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut:

*“Menurut saya untuk antrian hari ini tidak terlalu panjang karena dulu saya pernah mengantri melebihi ini jadi menurut saya kalau sekarang ini antriannya masih aman” (Wawancara 20 Februari 2023, INF.6)*

Hasil wawancara diatas selaras dengan jawaban Rendra selaku Pekerja Swasta yaitu terdapat antrian yang tidak terlalu panjang dari adanya kesesuaian sistem antrian. Kutipan wawancara tersebut dapat dilihat dibawah ini:

*“Menurut saya antrian hari ini tidak terlalu panjang”*

(Wawancara 21 Februari 2023, INF.7)

Kesesuaian sistem antrian pada Pelayanan SIM “Cak Bhabin” dapat dibuktikan dari hasil wawancara dengan Kristina selaku Ibu Rumah Tangga yang menyatakan adanya kesesuaian sistem antrian dari antrian yang tidak terlalu panjang. Berikut hasil wawancara dengan Kristina:

*“Sudah karena antriannya tidak terlalu panjang apalagi seperti saya yang membawa anak kecil jadi tidak terlalu menunggu”* (Wawancara 21 Februari 2023, INF.8)

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara terhadap responden dapat disimpulkan bahwa sistem antrian pada pelayanan SIM “Cak Bhabin” telah sesuai dengan harapan yang terbukti dari antrian yang tidak terlalu panjang.

#### **B. Pelayanan yang tidak membedakan SARA**

Dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, pelayanan publik SIM “Cak Bhabin” tidak membeda-bedakan faktor Suku, Agama, Ras, Golongan, Gender dan Status ekonomi dari masyarakat. Berikut Wawancara dengan Bripka Okta Prastiadi S.Kom selaku Bintara Administrasi (BAMIN) SIM Polrestabes Surabaya juga memberikan pernyataan yang mendukung pernyataan responden sebelumnya yaitu adanya Pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang tidak membedakan akan faktor SARA dari masyarakat

Indonesia. Hal ini dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut ini:

*“Tidak membedakan untuk seluruh masyarakat warga negara Indonesia”* (Wawancara 30 Januari 2023, INF.1)

Berikut hasil wawancara dengan Zahra selaku Pelajar yang menyatakan pelayanan SIM “Cak Bhabin” tidak membedakan faktor SARA dari masyarakat. Berikut kutipan hasil wawancara dengan Zahra selaku Pelajar:

*“Tidak sama sekali bahkan pelayanan yang diberikan sangat memuaskan sekali”* (Wawancara 10 Februari 2023, INF.3).

Hasil wawancara diatas selaras dengan hasil wawancara dengan Fuji Winarsih selaku Guru yang menyatakan pelayanan SIM “Cak Bhabin” tidak membedakan faktor SARA dari masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dari kutipan wawancara dibawah ini:

*“Tidak sama sekali semuanya dilayani dengan baik sesuai nomor urut antrian”* (Wawancara 13 Februari 2023, INF.4)

Wawancara dengan Fisabillah selaku Pekerja Swasta menyatakan hal yang sama dengan pernyataan responden sebelumnya dimana Pelayanan SIM “Cak Bhabin” tidak membedakan faktor SARA dari masyarakat. Berikut kutipan wawancara dengan Fisabillah, yaitu:

*“Tidak sama sekali karena sepertinya semuanya dilayani dengan baik”* (Wawancara 18 Februari 2023, INF.5)

Hasil Wawancara dengan Alifia selaku Pekerja Swasta menyatakan Pelayanan SIM “Cak Bhabin” tidak membedakan faktor SARA dari masyarakat. Jawaban tersebut dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut:

*“Tidak membedakan sama sekali, semuanya baik”*

(Wawancara 20 Februari 2023, INF.6)

Rendra selaku Pekerja Swasta juga memberikan jawaban akan Pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang tidak membedakan faktor SARA. Kutipan wawancara dapat dilihat dibawah ini:

*“Tidak sama sekali, petugasnya melayani dengan ramah*

*kepada semua orang”* (Wawancara 21 Februari 2023, INF.7)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kristina selaku Ibu Rumah Tangga, menyatakan Pelayanan SIM “Cak Bhabin” dinilai tidak membedakan faktor SARA dari masyarakat yang akan melakukan pengurusan SIM. Berikut hasil wawancara dengan Kristina:

*“Tidak karena dari semua kalangan dan usia pun juga di*

*layani dengan baik”* (Wawancara 21 Februari 2023, INF.8)

Dari hasil wawancara dengan keseluruhan responden dapat disimpulkan bahwa pelayanan SIM “Cak Bhabin” tidak membedakan faktor Suku, Agama, Ras, Golongan, Gender dan Status ekonomi dari masyarakat yang akan melakukan pengurusan

SIM.

### **C. Waktu Penyelesaian Pelayanan**

Berkaitan dengan Waktu Penyelesaian Pelayanan SIM “Cak Bhabin” terbukti telah mendapatkan penilaian yang baik dari responden. Dimana keseluruhan responden menyatakan Pelayanan SIM “Cak Bhabin” dilakukan dengan waktu yang cukup cepat. Pernyataan responden selaras dengan pernyataan Bripka Okta Prastiadi S.Kom selaku Bintara Administrasi (BAMIN) SIM Polrestabes Surabaya bahwa adanya waktu penyelesaian pelayanan yang cepat dikarenakan adanya peningkatan jumlah lokasi pelayanan SIM. Berikut kutipan wawancara dari pertanyaan tersebut, yaitu:

*“Karena SIM keliling ini untuk saat ini karena mungkin terlalu banyaknya unit layanan SIM keliling kita jadi SIM keliling kita produksinya cuman under 20 rata – rata 20 pemohon jadi sudah sedikit dan tidak seperti dulu karena dulu kan cuma ada di satpas colombo, SIM kelilingnya satu, dan gerainya ada tiga sekarang ada delapan jadi uda menyebar semua”* (Wawancara 30 Januari 2023, INF.1)

Hasil wawancara dengan Zahra selaku Pelajar menyatakan waktu pelayanan SIM “Cak Bhabin” sudah cepat. Berikut kutipan wawancara dengan Zahra :

*“Menurut saya cukup cepat sampai simnya jadi”* (Wawancara 10 Februari 2023, INF.3)

Hasil wawancara dengan Fuji Winarsih selaku Guru juga memberikan jawaban yang sama dengan informan sebelumnya yang menyatakan bahwa waktu pelayanan SIM “Cak Bhabin” sudah

cukup cepat. Berikut hasil wawancara dengan Fuji Winarsih:

*“Lumayan cepat karena mungkin antrian tidak terlalu panjang”* (Wawancara 13 Februari 2023, INF.4)

Hasil wawancara dengan Fisabillah selaku Pekerja Swasta juga memberikan jawaban selaras dengan jawaban informan sebelumnya yang menyatakan adanya waktu penyelesaian pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang cukup cepat. Berikut kutipan wawancara dengan Fisabillah, yaitu:

*“Saya rasa sudah Cukup cepat karena juga sudah tidak ada penumpukan antrian lagi”* (Wawancara 18 Februari 2023, INF.5)

Hasil Wawancara dengan Alifia selaku Pekerja Swasta juga menyatakan hal yang sama yaitu adanya waktu penyelesaian pelayanan yang cukup cepat pada pelayanan SIM “Cak Bhabin”. Jawaban tersebut dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut:

*“Menurut saya sudah cukup cepat”* (Wawancara 20 Februari 2023, INF.6)

Rendra selaku Pekerja Swasta juga memberikan jawaban akan adanya waktu penyelesaian pelayanan yang cukup cepat pada pelayanan SIM “Cak Bhabin”. Kutipan wawancara dapat dilihat dibawah ini:

*“Sudah cepat karena sudah tidak terlalu mengantri”*

(Wawancara 21 Februari 2023, INF.7)

Waktu penyelesaian Pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang cukup cepat dapat dibuktikan dari hasil wawancara terhadap Kristina selaku Ibu Rumah Tangga. Berikut hasil wawancara dengan Kristina:

*“Menurut saya sudah cukup cepat daripada yang dulu”*

(Wawancara 21 Februari 2023, INF.8).

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan pada layanan SIM “Cak Bhabin” dinilai memiliki waktu yang cukup cepat. Hal ini dikarenakan adanya peningkatan jumlah lokasi pelayanan SIM sehingga tidak terpusat pada satu lokasi dan menimbulkan antrian yang panjang.

#### **D. Biaya Pelayanan**

Terkait Biaya Pelayanan SIM “Cak Bhabin” dapat diketahui bahwa biaya yang dibayarkan oleh masyarakat telah sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak. Hasil Wawancara dengan Bripka Okta Prastiadi S.Kom selaku Bintara Administrasi (BAMIN) SIM Polrestabes Surabaya juga menyatakan adanya penyesuaian biaya pelayanan SIM “Cak Bhabin” sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak. Berikut kutipan wawancara dari pertanyaan tersebut, yaitu:

*“Biaya ini kalau kita kan sesuai PNBPN yaitu di PP nomor 15 tahun 2016 tentang penerimaan negara bukan pajak itu kan keseluruhan ada sim ada segala macam semua instansi kita*

*mengacunya disitu kita hanya menarik PNPB saja jadi kalau SIM C Rp 75rb SIM A Rp 80rb” (Wawancara 30 Januari 2023, INF.1)*

Berikut hasil wawancara dengan Zahra selaku Pelajar memberikan tanggapan mengenai biaya pelayanan SIM “Cak Bhabin” tidak mahal dan sudah sesuai dengan ketentuan. Berikut kutipan hasil wawancara dengan Zahra :

*“Menurut saya tidak terlalu mahal, masih normal dan sewajarnya ” (Wawancara 10 Februari 2023 INF.3)*

Sedangkan hasil wawancara dengan Fuji Winarsih selaku Guru menyatakan bahwa biaya pelayanan SIM “Cak Bhabin” sudah baik dengan rincian biaya untuk perpanjang SIM A sebesar Rp. 170.000 sedangkan untuk SIM C sebesar Rp. 165.000. Jawaban tersebut dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut ini:

*“Cukup baik, seperti saya sekarang mengurus sim A dan C totalnya 335.000 rinciannya untuk tes kesehatan masing-masing 40.000 sedangkan untuk tes psikologinya masing-masing 50.000 dan untuk biaya perpanjang sim itu sendiri untuk sim A 80.000 sedangkan sim C sebesar 75.000 jd untuk sim A totalnya 170.000 dan sim C sebesar 165.000” (Wawancara 13 Februari 2023, INF.4)*

Hasil wawancara dengan Fisabillah selaku Pekerja Swasta juga memberikan jawaban selaras dengan jawaban informan sebelumnya dimana dinyatakan bahwa biaya pelayanan SIM “Cak Bhabin” telah sesuai dengan ketentuan. Berikut kutipan wawancara dengan Fisabillah, yaitu:

*“Menurut saya biaya yang diberikan sudah sesuai dengan*

*ketentuannya” (Wawancara 18 Februari 2023, INF.5)*

Hasil Wawancara dengan Alifia selaku Pekerja Swasta juga menyatakan hal yang sama yaitu adanya biaya pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang sesuai dengan ketentuan. Jawaban tersebut dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut:

*“Menurut saya untuk biaya yang dikeluarkan untuk perpanjangan sim keliling sudah sesuai yang di tetapkan, seperti mengurus sim A 80.000 dan sim C 75.000 dan untuk rinciannya tes kesehatan 40.000 sedangkan untuk tes psikologinya 50.000 dan untuk biaya perpanjang sim C saya totalnya sebesar 165.000” (Wawancara 20 Februari 2023, INF.6)*

Rendra selaku Pekerja Swasta juga memberikan jawaban akan adanya biaya pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang cukup terjangkau. Kutipan wawancara dapat dilihat dibawah ini:

*“Cukup terjangkau karena tadi saya perpanjang sim C total kena biaya sebesar 165.000” (Wawancara 21 Februari 2023, INF.7)*

Biaya Pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang masih terjangkau oleh masyarakat dapat dibuktikan dari hasil wawancara terhadap Kristina selaku Ibu Rumah Tangga. Berikut hasil wawancara dengan Kristina:

*“Menurut saya untuk biaya masih cukup terjangkau tadi saya mengeluarkan total biaya sebesar 165.000 untuk perpanjangan sim C” (Wawancara 21 Februari 2023, INF.8).*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa

biaya pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang harus dibayarkan masyarakat dalam melakukan pengurusan SIM masih dapat dijangkau oleh masyarakat serta telah sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak.

#### **E. Kesesuaian produk pelayanan dengan ketentuan**

Kesuaian produk pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara dengan keseluruhan responden yang menyatakan kesesuaian produk pelayanan dengan ketentuan. Selaras dengan responden hasil wawancara dengan Bripka Okta Prastiadi S.Kom selaku Bintara Administrasi (BAMIN) SIM Polrestabes Surabaya juga menyatakan adanya kesesuaian produk pelayanan SIM “Cak Bhabin” dengan ketentuan. Berikut kutipan wawancara dari pertanyaan tersebut, yaitu:

*“Iya sudah Sesuai dengan ketentuan perundang undangan”*

(Wawancara 30 Januari 2023, INF.1)

Sedangkan hasil wawancara dengan Zahra selaku Pelajar menyatakan kesesuaian produk pelayanan SIM “Cak Bhabin” sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kutipan wawancara dapat dilihat dibawah ini :

*“Menurut saya produk yang diberikan sudah sesuai karena pada dasarnya hanya untuk perpanjang sim saja”*

(Wawancara 10 Februari 2023, INF. 3)

Hasil wawancara dengan Fuji Winarsih selaku Guru menyatakan kesesuaian produk pelayanan SIM “Cak Bhabin” sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

*“Sudah sesuai dengan produk pelayanan yang berlaku karena hanya untuk memperpanjang sim dan pembuatan sim”* (Wawancara 13 Februari 2023, INF.4)

Hasil wawancara dengan Fisabillah selaku Pekerja Swasta juga menyatakan adanya kesesuaian produk pelayanan dengan ketentuan. Berikut kutipan wawancara dengan Fisabillah, yaitu:

*“Menurut saya produk yang diberikan oleh sim cak bhabin sudah sesuai terkait perpanjangan dan pembuatan sim baru”*  
(Wawancara 18 Februari 2023, INF.5)

Hasil Wawancara dengan Alifia selaku Pekerja Swasta juga menyatakan hal yang sama yaitu produk pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang diberikan kepada masyarakat sudah memenuhi ketentuan.. Jawaban tersebut dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut:

*“kesesuaian produk yang diberikan sudah sesuai dengan undang-undang ”* (Wawancara 20 Februari 2023, INF.6)

Rendra selaku Pekerja Swasta juga memberikan jawaban akan adanya kesesuaian produk pelayanan SIM “Cak Bhabin”

dengan ketentuan. Kutipan wawancara dapat dilihat dibawah ini:

*“Sudah Sesuai dengan undang-undang yang berlaku”*

(Wawancara 21 Februari 2023, INF.5, P.15)

Produk Pelayanan “Cak Bhabin” yang sesuai dengan ketentuan dapat dibuktikan dari hasil wawancara terhadap Kristina selaku Ibu Rumah Tangga. Berikut hasil wawancara dengan Kristina:

*“Sudah sesuai karena saya kesini untuk memperpanjang sim dan saya pulang kerumah juga mendapatkan sim jadi sesuai”*

(Wawancara 21 Februari 2023, INF.6, P.15).

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat kesesuaian produk pelayanan SIM “Cak Bhabin” dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

#### **F. Transparansi Pelayanan**

Pelayanan SIM “Cak Bhabin” terbukti memiliki transparansi pelayanan yang baik. Hal ini dapat dibuktikan dari keseluruhan hasil wawancara yang menyatakan adanya transparansi pelayanan pada layanan SIM “Cak Bhabin. Hasil Wawancara dengan Bripka Okta Prastiadi S.Kom selaku Bintara Administrasi (BAMIN) SIM Polrestabes Surabaya juga menyatakan adanya Transparansi pada Pelayanan SIM “Cak Bhabin”. Berikut kutipan wawancara dari pertanyaan tersebut, yaitu:

*“Sudah transparan dan sesuai dengan peraturan perundang-*

*undangan” (Wawancara 30 Januari 2023, INF.1)*

Hasil wawancara dengan Zahra selaku Pelajar menyatakan adanya transparansi pelayanan SIM “Cak Bhabin”. Berikut kutipan wawancara dapat dilihat dibawah ini:

*“Kalau untuk pelayanan yang transparan menurut saya sudah transparan” (Wawancara 10 Februari 2023, INF.3)*

Hasil wawancara dengan Fuji Winarsih selaku Guru juga memberikan pendapat yang sama dengan informan sebelumnya bahwa adanya transparansi pelayanan SIM “Cak Bhabin”. Kutipan wawancara dengan Fuji Winarsih dapat dilihat dibawah ini:

*“Menurut saya sudah transparan dan sudah sesuai dengan ketentuan kepolisian” (Wawancara 13 Februari 2023, INF.4)*

Hasil wawancara dengan Fisabillah selaku Pekerja Swasta juga menyatakan adanya transparansi pelayanan pada layanan SIM “Cak Bhabin”. Berikut kutipan wawancara dengan Fisabillah, yaitu:

*“Iya sudah transparan tidak membeda bedakan pelayanan juga semua dilayani dengan sama” (Wawancara 18 Februari 2023, INF.5)*

Hasil Wawancara dengan Alifia selaku Pekerja Swasta juga menyatakan hal yang sama yaitu terdapat transparansi pelayanan pada layanan SIM “Cak Bhabin. Jawaban tersebut dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut:

*“Iya sudah bersifat transparan dan terbuka”* (Wawancara 20 Februari 2023, INF.6)

Rendra selaku Pekerja Swasta juga memberikan jawaban akan pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang terbukti transparansi pelayanannya. Kutipan wawancara dapat dilihat dibawah ini:

*“Iya menurut saya sudah transparan karena saya sebagai masyarakat tau bagaimana proses pembuatan sim dan perpanjangan sim”* (Wawancara 21 Februari 2023, INF.7)

Transparansi Pelayanan SIM “Cak Bhabin” dapat dibuktikan dari hasil wawancara terhadap Kristina selaku Ibu Rumah Tangga. Berikut hasil wawancara dengan Kristina:

*“Iya sudah transparan karena saya bisa melihat secara langsung proses pembuatan dan perpanjangan sim”* (Wawancara 21 Februari 2023, INF.8).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pada Pelayanan SIM “Cak Bhabin” dapat dibuktikan transparansi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

### **G. Akuntabilitas Pelayanan**

Pelayanan SIM “Cak Bhabin” secara garis besar telah terbukti melakukan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan. Walaupun terdapat responden yang menyatakan adanya ketidaksesuaian pelayanan mengenai persyaratan tes kesehatan dan psikologi. Hasil

Wawancara dengan Bripka Okta Prastiadi S.Kom selaku Bintara Administrasi (BAMIN) SIM Polrestabes Surabaya menyatakan kesesuaian pelayanan SIM “Cak Bhabin” dengan perundangan yang dapat dipertanggungjawabkan. Berikut kutipan wawancara dari pertanyaan tersebut, yaitu:

*“Sudah sesuai dengan undang-undang yang berlaku”*

(Wawancara 30 Januari 2023, INF.1)

Berikut hasil wawancara dengan Zahra selaku Pelajar menyatakan adanya kesesuaian pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang diberikan dengan perundang-undangan yang berlaku. Kutipan hasil wawancara dapat dilihat dibawah ini :

*“Menurut saya sepertinya dapat dipertanggungjawabkan”*

(Wawancara 10 Februari 2023, INF.3)

Berikut kutipan wawancara dengan Fuji Winarsih selaku Guru, yaitu:

*“Kalau untuk dipertanggung jawabkan sesuai undang-undang sepertinya sudah karena kan kepolisian pastinya mengacu pada undang-undang”* (Wawancara 13 Februari 2023, INF.4)

Hasil wawancara dengan Fisabillah selaku Pekerja Swasta menyatakan adanya ketidaksesuaian dengan ketentuan mengenai alur pembuatan SIM dan persyaratan hasil tes kesehatan dan psikologi yang dibutuhkan. Berikut kutipan wawancara dengan Fisabillah, yaitu:

*“Menurut saya kalau hari ini, saya tidak pakai tes kesehatan dan tes psikologi padahal dalam alur pembuatan seharusnya menyerahkan tes tersebut sedangkan saya tidak menyerahkan dan saya langsung sesi foto karena mungkin untuk mempersingkat waktu. Jadi menurut saya kurang sesuai ya dengan ketentuan/peraturan yang diberikan” (Wawancara 18 Februari 2023, INF.5)*

Hasil Wawancara dengan Alifia selaku Pekerja Swasta juga menyatakan adanya kesesuaian pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang diberikan dengan ketentuan perundangan sehingga pelayanan dapat dipertanggungjawabkan dengan baik. Jawaban tersebut dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut:

*“Menurut saya sepertinya sudah sesuai dengan undang – undang yang berlaku” (Wawancara 20 Februari 2023, INF.6)*

Rendra selaku Pekerja Swasta juga memberikan jawaban akan pelayanan SIM “Cak Bhabin” dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan perundangan.. Kutipan wawancara dapat dilihat dibawah ini:

*“Menurut saya dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan perundang-undangan” (Wawancara 21 Februari 2023, INF.7)*

Akuntabilitas Pelayanan SIM “Cak Bhabin” dapat dibuktikan dari hasil wawancara terhadap Kristina selaku Ibu Rumah Tangga. Berikut hasil wawancara dengan Kristina:

*“Menurut saya dapat dipertanggungjawabkan karena sim yang dikeluarkan dapat berlaku dijalan raya” (Wawancara 21*

Februari 2023, INF.8).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan adanya pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang dapat dipertanggungjawaban sesuai ketentuan perundang-undangan.

#### **H. Pemenuhan Hak dan Kewajiban**

Pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang dapat memenuhi hak dan kewajiban dari masing-masing pihak baik masyarakat ataupun negara. Hasil Wawancara dengan Bripka Okta Prastiadi S.Kom selaku Bintara Administrasi (BAMIN) SIM Sat Lantas Polrestabes Surabaya menyatakan adanya kesesuaian pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang mampu memenuhi hak dan kewajiban setiap pihak. Berikut kutipan wawancara dari pertanyaan tersebut, yaitu:

*“Sudah sesuai dengan pemenuhan hak dan kewajiban setiap pihak yang didasarkan pada perundang-undangan”* (Wawancara 30 Januari 2023, INF.1)

Berikut kutipan wawancara dengan Zahra selaku Pelajar yang menyatakan adanya pemenuhan hak dan kewajiban pada pelayanan SIM “Cak Bhabin” dari masing-masing pihak. Kutipan wawancara dapat dilihat dibawah ini :

*“Yang pasti sudah memenuhi hak dan kewajiban karena tugasnya juga berkewajiban menjalankan sesuai dengan tugasnya dan kita sebagai pemohon juga mendapatkan hak kita untuk perpanjang sim”* (Wawancara 10 Februari 2023, INF.3)

Hasil wawancara dengan Fuji Winarsih selaku Guru juga

menyatakan adanya pemenuhan hak dan kewajiban pada pelayanan SIM “Cak Bhabin” untuk masing-masing pihak. Berikut kutipan wawancara dengan Fuji Winarsih :

*“Pastinya sudah memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak”* (Wawancara 13 Februari 2023, INF.4)

Hasil wawancara dengan Fisabillah selaku Pekerja Swasta menyatakan adanya pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang memenuhi hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Berikut kutipan wawancara dengan Fisabillah, yaitu:

*“Menurut saya sudah memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak”* (Wawancara 18 Februari 2023, INF.5)

Hasil Wawancara dengan Alifia selaku Pekerja Swasta juga menyatakan adanya pemenuhan hak dan kewajiban dari pelayanan SIM “Cak Bhabin”. Jawaban tersebut dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut:

*“Menurut saya sudah karena pihak kepolisian memberikan hak kami sebagai masyarakat”* (Wawancara 20 Februari 2023, INF.6)

Rendra selaku Pekerja Swasta juga memberikan jawaban akan pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang dapat memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Kutipan wawancara dapat dilihat dibawah ini:

*“Sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku”* (Wawancara 21 Februari 2023, INF.7)

Pemenuhan Hak dan Kewajiban dari Pelayanan SIM “Cak Bhabin” dapat dibuktikan dari hasil wawancara terhadap Kristina selaku Ibu Rumah Tangga. Berikut hasil wawancara dengan Kristina:

*“Menurut saya pihak kepolisian sim cak bhabin sudah memenuhi hak dan kewajibannya”* (Wawancara 21 Februari 2023, INF.8)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan adanya pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang dapat memenuhi hak dan kewajiban dari masing-masing pihak.

#### **4.1.2.2. Faktor Aparat/Pelayan Publik**

##### **A. Kecukupan Jumlah Personil**

Berkaitan dengan kecukupan jumlah personil dalam Pelayanan SIM “Cak Bhabin” pihak kepolisian sudah menyiapkan personil dimasing-masing armada atau kendaraan SIM “Cak Bhabin” di beberapa titik lokasi. Berikut hasil wawancara dengan Iptu Erwandy Kasubnit I Regident Sat Lantas Polrestabes Surabaya yang menjelaskan bahwa 2 (dua) armada atau kendaraan SIM “Cak Bhabin” masing-masing sudah disiapkan personil yang siap melayani dengan jumlah 3 personil, untuk tes kesehatan disiapkan 3 personil dan untuk tes psikologi disiapkan 2 personil. Berikut

kutipan wawancara dari pernyataan tersebut, yaitu :

*“Untuk pelayanan SIM Cak Bhabin disetiap titik lokasi hanya melayani ujian praktik yang berupa angka 8 dan zigzag yang ditujukan untuk ketangkasan dan keseimbangan. Untuk kuota sendiri tidak diberikan kuota baik untuk pembuatan baru dan perpanjangan jadi kuota nya sesuai dengan jam operasional mulai dari jam 8 sampai dengan jam 12 untuk semua titik lokasi yang sejumlah 24 disemua kecamatan yang ada di surabaya. Untuk kelengkapan sarana yang didalam bis ada komputer, printer, kamera, AC, tempat duduk sudah lengkap ya, masing-masing perlengkapannya satu unit. Untuk pembaharuan sarannya itu tidak ada ya setiap tahunnya tetapi pasti untuk perawatannya pasti ada setiap tahunnya. Sedangkan untuk kelengkapan tes kesehatan dan tes psikologi ada meja dan kursi sendiri, sudah lengkap juga tetapi untuk petugasnya itu diluar Cak Bhabin ya dan untuk kursi tunggu untuk masyarakat itu yang menyediakan dari pihak kelurahan/kecamatan. Sedangkan bagaimana dengan petugasnya, untuk petugas PHL di sim keliling ada 4 personil termasuk driver, tim kesehatan 3 orang dan tim tes psikologi ada 2 orang. Masing-masing orang-orang itu memang sudah tersertifikasi ya jadi sudah melekat dengan sim keliling”* (Wawancara 08 Februari 2023, INF.2)

Dari hasil wawancara terhadap responden bahwasannya jumlah personil pada Pelayanan SIM “Cak Bhabin” telah mencukupi. Hal tersebut selaras dengan pernyataan dari wawancara dengan Zahra selaku Pelajar yang menyatakan kecukupan jumlah personil dalam pelayanan SIM “Cak Bhabin” sudah mencukupi untuk melayani masyarakat. Jawaban tersebut dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut ini:

*“Sudah bagus untuk cak bhabinnya sangat melayani sekali jika kita kesulitan sangat dibantu”* (Wawancara 10 Februari 2023, INF.3).

Hasil wawancara diatas selaras dengan hasil wawancara dengan Fuji Winarsih selaku Guru yang memberikan jawaban adanya kecukupan jumlah personil pada Pelayanan Sim “Cak Bhabin”, walaupun masih terdapat ketidakmaksimalan bagian yang mengurus SIM Baru khususnya melalui pendaftaran online. Hal ini dapat terlihat dari kutipan wawancara dibawah ini:

*“Saya rasa masih cukup untuk yang mengurus perpanjangan sim, karena dari yang saya lihat lebih teratur, jadi karena bagian kesehatan lebih dulu jd yang memanggil antrian adalah bagian kesehatan, bergilir beberapa orang. Tetapi untuk yg bagian pembuatan sim baru, seharusnya ada bagian sendiri terutama untuk pendaftaran lewat online, sehingga tidak mengganggu jalannya petugas yg perpanjangan sim dan peserta pembuatan baru tidak harus menunggu petugas tersebut”* (Wawancara 13 Februari 2023, INF.4)

Hasil wawancara dengan Fisabillah selaku Pekerja Swasta juga memberikan jawaban yang mendukung pernyataan responden sebelumnya yaitu terdapat kecukupan jumlah petugas sesuai perannya. Berikut kutipan wawancara dengan Fisabillah, yaitu:

*“Saya rasa untuk jumlah petugasnya sudah mencukupi dan sesuai perannya”* (Wawancara 18 Februari 2023, INF.5)

Hasil Wawancara dengan Alifia selaku Pekerja Swasta juga menyatakan hal yang sama dengan jawaban sebelumnya yaitu adanya kecukupan jumlah petugas yang bekerja sesuai peran tugasnya masing-masing. Jawaban tersebut dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut:

*“Menurut saya untuk jumlah petugasnya sudah cukup dan*

*sesuai peran tugasnya masing – masing”* (Wawancara 20 Februari 2023, INF.6)

Rendra selaku Pekerja Swasta juga memberikan jawaban yang selaras terkait kecukupan jumlah personil pada Pelayanan SIM “Cak Bhabin” dimana Rendra memberikan jawaban bahwa jumlah personil Pelayanan SIM “Cak Bhabin” sudah mencukupi. Kutipan wawancara dapat dilihat dibawah ini:

*“Untuk petugas yang melayani sim cak bhabin Sudah cukup sehingga pelayanan yang berikan memuaskan”* (Wawancara 21 Februari 2023, INF.7)

Kecukupan jumlah petugas Pelayanan SIM “Cak Bhabin” dapat dibuktikan dari hasil wawancara terhadap Kristina selaku Ibu Rumah Tangga dimana dinyatakan jumlah petugas Pelayanan SIM “Cak Bhabin” sudah mencukupi dan cekatan. Berikut hasil wawancara dengan Kristina:

*“Menurut saya untuk personil petugas yang melayani sim cak bhabin sudah cukup dan petugasnya sangat cekatan”*  
(Wawancara 21 Februari 2023, INF.8)

Dari keseluruhan hasil wawancara dengan responden diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah petugas Pelayanan SIM “Cak Bhabin” telah mencukupi sesuai peran dan tugasnya masing-masing. Walaupun masih terjadi ketidakmaksimalan pada bagian yang

mengurus SIM Baru khususnya melalui pendaftaran online yakni terkendala dengan aplikasi yang digunakan.

### **B. Peran pelayan publik dalam memberikan pelayanan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bripta Okta Prastiadi S.Kom selaku Bintara Administrasi (BAMIN) SIM Polrestabes Surabaya menyatakan polisi sebagai pelayan publik telah memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, *Jobdesk* dan Kode Etik Polri melalui penerapan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun). Hasil wawancara tersebut dapat dilihat dari kutipan wawancara dibawah ini:

*“Kalau ditanya perannya polisi bekerja sesuai dengan standar oprasional prosedur kemudian jobdesknya kemudian ada kode etiknya jadi kode etik polri dengan kode etik petugas pelayanan berbeda jadi memang sudah dibuatkan dalam bentuk KEP tahun 2019 jadi melayani masyarakat sudah pasti menerapkan budaya 5S yaitu senyum, sapa, salam, sopan dan santun kemudian ada standart pelayanan itu juga yang termasuk dalam pelayanan publik harus ada standart pelayanan publik memang harus dibuat karena memang itu sudah ada dalam indikator di undang – undang nomor 25 tahun 2009 tentang standart pelayanan publik jadi semua pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah manapun baik itu dari kepolisian ataupun dari instansi pemerintah tetap mengacu pada undang - undang nomor 25 tahun 2009 tentang standart pelayanan publik disana ada 14 komponen yaitu 6 komponen (service delivery) dan 8 komponen (service manufacturing) di dalam standart pelayanannya itu ada mulai tarif biaya, mekanisme, waktu penyelesaian yang terpenting adalah sarana peengaduan”* (Wawancara 30 Januari 2023, INF.1)

Secara mayoritas, peran pelayan publik SIM “Cak Bhabin” mendapatkan penilaian yang cukup baik dari responden. Walaupun

masih terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik akan peran pelayan publik SIM “Cak Bhabin” dikarenakan kurangnya pemberian arahan akan alur dan lokasi pelayanan perpanjangan SIM. Berikut hasil wawancara dengan Zahra selaku Pelajar, yaitu:

*“Petugas yang melayani sim cak bhabin sangat baik dan sabar”* (Wawancara 10 Februari 2023, INF.3).

Hasil wawancara diatas selaras dengan hasil wawancara dengan Fuji Winarsih selaku Guru yang menyatakan peran pelayan SIM “Cak Bhabin” dinilai cukup baik. Walaupun terdapat kekurangan dari segi pemberian arahan akan alur perpanjangan dan pembuatan SIM baru. Hal ini dapat dibuktikan dari kutipan wawancara dibawah ini:

*“Cukup baik, seperti pemberian arahan terlebih dahulu oleh petugas bagi yang memperpanjang maupun yang pembuatan SIM baru”* (Wawancara 13 Februari 2023, INF.4)

Wawancara dengan Fisabillah selaku Pekerja Swasta menyatakan hal yang berbeda dengan pernyataan responden sebelumnya dimana peran pelayan publik SIM “Cak Bhabin” dinilai masih kurang baik. Hal ini disebabkan karena kurang adanya petugas yang memberikan arahan akan tempat pertama yang harus dituju dalam proses perpanjangan SIM. Berikut kutipan wawancara dengan

Fisabillah, yaitu:

*“Kurang baik karena seperti yang saya jelaskan tadi petugasnya kurang memberikan arahan kemana tempat pertama yang harus dituju untuk perpanjangan SIM sehingga saya sampai salah tempat”* (Wawancara 18 Februari 2023, INF.5)

Hasil Wawancara dengan Alifia selaku Pekerja Swasta memberikan penilaian yang cukup baik mengenai peran pelayan publik SIM “Cak Bhabin”. Walaupun masih dibutuhkan peningkatan pelayanan untuk memudahkan masyarakat awam memahami alur pelayanan dan lokasi pelayanan. Jawaban tersebut dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut:

*“Pelayanannya seperti yang saya jelaskan tadi diatas yaa cukup baik namun lebih ditingkatkan lagi pelayanannya agar masyarakat awam seperti saya ini tidak bingung dengan alur tempatnya”* (Wawancara 20 Februari 2023, INF.6)

Rendra selaku Pekerja Swasta juga memberikan jawaban terkait Peran Pelayan Publik SIM “Cak Bhabin” yang dinilai sudah cukup baik. Kutipan wawancara dapat dilihat dibawah ini:

*“Cukup baik, petugasnya yang melayani sabar, ramah dan mengayomi masyarakat”* (Wawancara 21 Februari 2023, INF.7)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kristina selaku Ibu Rumah Tangga, Peran Pelayan SIM “Cak Bhabin” dinilai sangat baik dikarenakan adanya keramahan dan kesabaran dari petugas SIM “Cak Bhabin” dalam memberikan jawaban akan pertanyaan yang diajukan masyarakat. Berikut hasil wawancara dengan Kristina:

*“Menurut saya peran pelayanan yang diberikan oleh petugas SIM keliling sangat bagus apalagi ibu ibu saya yang sering bertanya namun dijawab dengan baik dan sabar oleh petugas simling tersebut” (Wawancara 21 Februari 2023, INF.8)*

Dari jawaban keseluruhan responden dapat disimpulkan peran pelayan publik “SIM Cak Bhabin” dinilai baik sesuai SOP, *Jobdesk* dan Kode Etik petugas. Walaupun masih terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik akan peran pelayan publik “SIM Cak Bhabin” dikarenakan kurangnya arahan petugas mengenai alur pelayanan perpanjangan SIM.

### **C. Kompetensi Pelayan Publik**

Kompetensi Pelayanan SIM “Cak Bhabin” mendapatkan jaminan dari asistensi dan penilaian oleh KEMENPANRB setiap tahun. Dimana penilaian tersebut mengacu pada Undang – Undang 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) Nomor 53 Tahun 2014 tentang Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Review atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah sehingga polisi dirasa sudah baik dalam melayani. Berikut kutipan wawancara dengan Bripka Okta Prastiadi S.Kom selaku Bintara Administrasi (BAMIN) SIM Sat Lantas Polrestabes Surabaya yaitu :

*“Setiap tahun petugas diasistensi dan dinilai oleh lembaga eksternal yaitu KEMENPAN RB selaku leading sector untuk pelayanan publik jadi di situ indikatornya sangat banyak*

*seperti halnya ruang tunggu, kenyamanan sarana dan prasarana dan apa saja yang ada di dalam sim keliling supaya masyarakat bisa puas terlayani dan itu semua mengacu di undang – undang 25 tahun 2009 dan permen PAN&RB nomor 53 tahun 2014 jadi kalau kompetensi dari petugas saya rasa sudah baik untuk melayani” (Wawancara 30 Januari 2023, INF.1)*

Hasil wawancara mengenai kompetensi Pelayan Publik SIM “Cak Bhabin” dapat dinilai baik dari keseluruhan responden. Hal ini ditunjukkan dari adanya arahan, kesabaran dalam memberikan arahan, antrian yang tidak terlalu panjang dan adanya penilaian oleh KEMENPANRB terkait kompetensi pelayan publik. Berikut hasil wawancara dengan Zahra selaku Pelajar, yaitu:

*“Baik, dan petugas yang memberikan pelayanan sangat sabar dan ramah” (Wawancara 10 Februari 2023, INF.3).*

Hasil wawancara diatas selaras dengan hasil wawancara dengan Fuji Winarsih selaku Guru yang menyatakan kompetensi pelayan SIM “Cak Bhabin” sudah bagus karena adanya arahan dan kesabaran dalam pemberian pelayanan publik. Hal ini dapat dibuktikan dari kutipan wawancara dibawah ini:

*“Sudah bagus ya karena setiap tahapan dijelaskan jadi misalkan di tes psikologinya, petugas memberikan arahan dalam pengisiannya, kesabaran petugas juga lumayan bagus seperti kemarin yang ketika urutan dipanggil tetapi tidak ada dan ketika orang tersebut kembali petugas tetap melayani dengan baik” (Wawancara 13 Februari 2023, INF.4)*

Wawancara dengan Fisabillah selaku Pekerja Swasta menyatakan kompetensi pelayan SIM “Cak Bhabin” yang dinilai

cukup baik dari kecepatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berikut kutipan wawancara dengan Fisabillah, yaitu:

*“Yang saya lihat cukup cepat pelayanannya, seperti tadi orang-orang yang saya lihat sebelumnya kartu SIMnya cepet jadi”* (Wawancara 18 Februari 2023, INF.5)

Hasil Wawancara dengan Alifia selaku Pekerja Swasta juga menyatakan adanya kompetensi yang baik dari Pelayan SIM “Cak Bhabin”. Hal ini terbukti dari kecepatan pelayanan dan tidak adanya antrian yang terlalu panjang. Jawaban tersebut dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut:

*“Menurut saya pelayanan yang diberikan hari ini cukup cepat sehingga antriannya tidak terlalu banyak dan juga tidak menunggu terlalu lama”* (Wawancara 20 Februari 2023, INF.6)

Rendra selaku Pekerja Swasta juga memberikan jawaban akan penilaian baik dari Kompetensi Pelayan SIM “Cak Bhabin” akan adanya kecepatan pelayanan yang menyebabkan antrian pelayanan tidak terlalu panjang. Kutipan wawancara dapat dilihat dibawah ini:

*“Menurut saya untuk pelayanan yang diberikan di sim ini cukup cepat karena antriannya tidak terlalu panjang”* (Wawancara 21 Februari 2023, INF.7)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kristina selaku Ibu Rumah Tangga, menyatakan Kompetensi Pelayan SIM “Cak Bhabin” yang dinilai sudah baik sekali dari kecepatan pelayanan yang meminimalisis antrian panjang. Berikut hasil wawancara dengan Kristina:

*“Menurut saya pelayanan yang diberikan hari ini cukup baik sekali dan menurut saya pelayanannya juga cepat sehingga antrian nya tidak terlalu panjang dan anak saya tidak sampai rewel” (Wawancara 21 Februari 2023, INF.8)*

Dari keseluruhan hasil wawancara terhadap responden dapat disimpulkan bahwa kompetensi pelayan publik dari pelayanan SIM “Cak Bhabin” telah terbukti dilakukan secara baik dan cepat penangannya. Hal ini didukung dengan adanya asistensi dan penilaian oleh KEMENPANRB terkait kompetensi pelayanan publik.

#### **D. Keunggulan Aparat Atau Pelayan Publik**

Berdasarkan wawancara dengan Bripka Okta Prastiadi S.Kom selaku Bintara Administrasi (BAMIN) SIM Sat Lantas Polrestabes Surabaya menyatakan keunggulan aparat atau pelayan publik pada pelayanan SIM “Cak Bhabin” menerapkan budaya 5 S yakni senyum, sapa, salam, sopan dan santun dan sudah memenuhi standart pelayanan publik yang mengacu pada Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang standart pelayanan publik. Berikut kutipan wawancara dari pernyataan tersebut:

*“kode etik petugas pelayanan berbeda jadi memang sudah dibuatkan dalam bentuk KEP tahun 2019 jadi melayani masyarakat sudah pasti menerapkan budaya 5 S yaitu senyum, sapa, salam, sopan dan santun kemudian ada standart*

*pelayanan itu juga yang termasuk dalam pelayanan publik harus ada standart pelayanan publik memang harus dibuat karena memang itu sudah ada dalam indikator di undang – undang nomor 25 tahun 2009 tentang standart pelayanan publik jadi semua pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah manapun baik itu dari kepolisian ataupun dari instansi pemerintah tetap mengacu pada undang - undang nomor 25 tahun 2009 tentang standart pelayanan publik disana ada 14 komponen yaitu 6 komponen (service delivery) dan 8 komponen (service manufacturing) di dalam standart pelayanannya itu ada mulai tarif biaya, mekanisme, waktu penyelesaian yang terpenting adalah sarana pengaduan” (Wawancara 30 Januari 2023, INF.1)*

Hasil wawancara dengan Zahra selaku Pelajar menyatakan keunggulan utama aparat atau pelayan publik pada pelayanan SIM “Cak Bhabin” sudah baik dan sabar. Pernyataan tersebut dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut ini:

*“Bapak petugasnya baik sabar dan sangat berkompeten”*

(Wawancara 10 Februari 2023, INF.3)

Sedangkan hasil wawancara dengan Fuji Winarsih selaku Guru menyatakan utama aparat atau pelayan publik pada pelayanan SIM “Cak Bhabin” sudah baik, sabar dan kompeten. Pernyataan tersebut dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut ini:

*“Petugas yang melayani cukup sabar dan petugasnya melayani sangat baik”* (Wawancara 13 Februari 2023, INF.4)

Fisabillah selaku Pekerja Swasta juga menyatakan pernyataan yang sama dengan responden sebelumnya bahwa keunggulan utama aparat atau pelayan pada pelayanan publik SIM “Cak Bhabin” sudah

kompeten. Berikut kutipan wawancara dengan Fisabillah:

*“Menurut saya petugasnya sabar, baik, ramah dan cekatan”*

(Wawancara 18 Februari 2023, INF.5)

Hasil wawancara dengan Alifia selaku Pekerja Swasta menyatakan keunggulan aparat atau pelayan publik pada pelayanan SIM “Cak Bhabin” sudah baik. Pernyataan tersebut dapat dilihat dalam kutipan wawancara berikut ini:

*“Menurut saya keunggulannya itu di pelayanannya karena saya dilayani oleh petugasnya dengan cukup sabar dan baik”*

(Wawancara 20 Februari 2023, INF.6)

Sedangkan hasil wawancara Rendra selaku Pekerja Swasta menyatakan keunggulan aparat atau pelayan publik pada pelayanan SIM “Cak Bhabin” sudah baik. Berikut kutipan hasil wawancara dengan Rendra:

*“Petugasnya melayani dengan sabar, ramah, cepat”*

(Wawancara 21 Februari 2023, INF.7)

Kristina selaku Ibu Rumah Tangga juga memberikan pernyataan yang sama dengan responden sebelumnya yang menyatakan bahwa keunggulan aparat atau pelayan publik pada pelayanan SIM “Cak Bhabin” sudah baik. Pernyataan tersebut dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut ini:

*“Alhamdulillah untuk hari ini petugas yang melayani saya dalam perpanjangan sim ini orangnya enak dalam arti, sabar, pelayanannya juga cepat”* (Wawancara 21 Februari 2023, INF.8)

Dari keseluruhan hasil wawancara terhadap responden dapat

disimpulkan bahwa keunggulan aparat atau pelayan publik pada pelayanan SIM “Cak Bhabin” telah terbukti bahwa aparat atau pelayan sudah melakukan secara baik, sabar dan kompeten. Hal ini didukung dengan adanya ketentuan standart pelayanan yang tercantum dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 dengan menerapkan 5 S yakni senyum, sapa, salam, sopan dan santun.

#### **4.1.3. Faktor Pendukung dan Penghambat Pemberian Pelayanan SIM “Cak Bhabin” Di Polrestabes Kota Surabaya**

##### **4.1.3.1. Faktor Pendukung Pelayanan SIM “Cak Bhabin”**

Mengenai faktor pendukung Pelayanan SIM “Cak Bhabin” dapat diketahui adanya predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) tahun 2017 dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) tahun 2018. Pernyataan tersebut dapat dilihat pada kutipan wawancara Bripka Okta Prastiadi S.Kom selaku Bintara Administrasi (BAMIN) SIM Polrestabes Surabaya berikut ini:

*“Salah satu faktor pendukung kegiatan oprasional ini adalah memang program kerja satlantas polrestabes surabaya yang sampai sekarang ini masih berdiri tegak lurus dalam rangka mempertahankan predikat WBK dan WBBM dan kalau bisa untuk memperoleh kembali lima kali kategori pelayanan prima karena surabaya ini adalah salah satu satker satpas colombo ini yang bisa mempertahankan gelar sampai empat kali berturut turut sampai sekarang ini jadi itu faktor pendukungnya karena asistensi dari pimpinan juga bahwasannya kita ini adalah pelayanan masyarakat dan surabaya ini sangat luar biasa sekali dalam hal pelayanan publik terutama SIM dibandingkan dengan polres polres yang lain yang ada di Indonesia” (Wawancara 30 Januari 2023, INF.1)*

Hasil wawancara dengan Zahra selaku Pelajar menyatakan faktor

pendukung pelayanan SIM “Cak Bhabin” memiliki lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat dan antrian pengurusan SIM sudah teratur.

Pernyataan tersebut dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut ini:

*“Mungkin karena sekarang sudah banyak titik untuk sim keliling jadi lebih mudah aja dicari dan juga tidak terlalu ngantri jadi lebih enak”* (Wawancara 10 Februari 2023, INF.3)

Sedangkan hasil wawancara dengan Fuji Winarsih selaku Guru menyatakan faktor pendukung pelayanan SIM “Cak Bhabin” terdapat pada kebebasan pemilihan lokasi pengurusan SIM, dan adanya sarana prasarana pengurusan SIM yang memadai. Berikut kutipan hasil wawancara dengan Fuji Winarsih:

*“Menurut saya sudah cukup baik ya, selain pemilihan tempat, petugas dan sarana prasarnya juga memadai seperti contohnya bagi masyarakat yang tidak tahu harus fotokopi ktp dan sim, petugas sudah menyediakan tempat fotokopi sehingga masyarakat tidak perlu jauh-jauh atau meninggalkan tempat untuk fotocopy”* (Wawancara 13 Februari 2023, INF.4)

Hasil wawancara dengan Fisabillah selaku Pekerja Swasta menyatakan adanya faktor pendukung pelayanan SIM “Cak Bhabin” yakni kebebasan memilih lokasi pengurusan SIM . Berikut kutipan wawancara dengan Fisabillah, yaitu:

*“Faktor pendukung terdapat pada kebebasan memilih lokasi SIM Keliling.”* (Wawancara 18 Februari 2023, INF.5)

Hasil Wawancara dengan Alifia selaku Pekerja Swasta juga menyatakan adanya kebebasan memilih lokasi pelayanan SIM “Cak

Bhabin” yang terjadwal dan dapat dilihat pada media sosial instagram satpas Colombo sebagai faktor pendukung pelayanan. Jawaban tersebut dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut:

*“Lebih bisa memilih tempat lokasi sim keliling dan juga sekarang ini sudah terjadwal dan jadwalpun sudah di share ke akun instagram @satpascolombo\_sby”* (Wawancara 20 Februari 2023, INF.6)

Rendra selaku Pekerja Swasta juga memberikan jawaban akan faktor pendukung pelayanan SIM “Cak Bhabin” berupa penentuan lokasi pelayanan yang strategis. Kutipan wawancara dapat dilihat dibawah ini:

*“Selain tempatnya lebih dekat dari tempat kerja, pelayanannya cepat dan juga tempatnya kebetulan ada warung untuk nongkrong ketika menunggu antrian jadi saya juga tidak bosan menunggu”* (Wawancara 21 Februari 2023, INF.7)

Kebebasan pemilihan lokasi pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang dekat dengan rumah menjadi faktor pendukung pelayanan yang dapat dibuktikan dari hasil wawancara terhadap Kristina selaku Ibu Rumah Tangga. Berikut hasil wawancara dengan Kristina:

*“Lebih bisa memilih tempat lokasi sim keliling yang lebih dekat dengan rumah sehingga saya tidak perlu jauh – jauh datang ke colombo”* (Wawancara 21 Februari 2023, INF.8).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan adanya faktor pendukung pelayanan SIM “Cak Bhabin” berupa kebebasan pemilihan lokasi pengurusan SIM, adanya jadwal pelayanan pada akun instagram Satpas Colombo, lokasi pelayanan yang strategis serta adanya predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) tahun 2017 dan Wilayah

Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) tahun 2018 .

#### **4.1.3.2. Faktor Penghambat Pelayanan SIM “Cak Bhabin”**

Mengenai faktor penghambat Pelayanan SIM “Cak Bhabin” dapat diketahui pada faktor cuaca dan aplikasi yang tidak tersambung dengan Korlantas Porli sebagai faktor penghambat pelayanan SIM “Cak Bhabin”. Pernyataan tersebut dapat dilihat pada kutipan wawancara Bripka Okta Prastiadi S.Kom selaku Bintara Administrasi (BAMIN) SIM Polrestabes Surabaya:

*“Faktor penghambat mungkin dari cuaca kemudian aplikasi yang tidak tersambung dengan korlantas polri” (Wawancara 30 Januari 2023, INF.1)*

Hasil wawancara dengan Zahra selaku Pelajar menyatakan faktor penghambat pelayanan SIM “Cak Bhabin” tidak ada kendala. Berikut kutipan hasil wawancara dengan Zahra:

*“Menurut saya faktor penghambatnya tidak ada semuanya lancar” (Wawancara 10 Februari 2023, INF.3)*

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Fuji Winarsih selaku Guru mengenai faktor penghambat pelayanan SIM “Cak Bhabin” tidak ada kendala. Berikut kutipan wawancara dengan Fuji Winarsih selaku Guru, yaitu:

*“Menurut saya faktor penghambatnya tidak ada semuanya lancar” (Wawancara 13 Februari 2023, INF.4)*

Hasil wawancara dengan Fisabillah selaku Pekerja Swasta

menyatakan adanya faktor penghambat pelayanan SIM “Cak Bhabin” yakni kurang informatifnya tempat, waktu dan kuota pelayanan. Berikut kutipan wawancara dengan Fisabillah, yaitu:

*“Kurang informatif hanya diinfokan mengenai tempat dan waktu saja dan ternyata hari ini baru mulai kurang lebih jam 9 dan tidak di infokan mengenai kuota perharinya berapa sehingga ada beberapa masyarakat yang ingin memperpanjang tetapi tidak bisa atau ditolak karena sudah melampaui kuota perharinya.”*  
(Wawancara 18 Februari 2023, INF.5)

Hasil Wawancara dengan Alifia selaku Pekerja Swasta juga menyatakan kurang informatifnya alur pelayanan SIM “Cak Bhabin” menjadi faktor penghambat pelayanan. Jawaban tersebut dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut:

*“Harusnya lebih informatif untuk alurnya seperti apa terus juga apa saja yang harus dipersiapkan terus juga perharinya menyiapkan berapa kuota karena terkadang SIM keliling antara satu tempat dan tempat lain itu tidak sama atau berbeda”*  
(Wawancara 20 Februari 2023, INF.6)

Rendra selaku Pekerja Swasta juga memberikan jawaban akan faktor penghambat pelayanan SIM “Cak Bhabin” berupa kurangnya petugas untuk mengarahkan masyarakat. Kutipan wawancara dapat dilihat dibawah ini:

*“Seharusnya ada satu petugas yang mengarahkan ketika ada masyarakat yang datang”* (Wawancara 21 Februari 2023, INF.7)

Kurangnya informasi pelayanan SIM “Cak Bhabin” pada grup lingkup RT/RW menjadi faktor penghambat pelayanan yang dapat dibuktikan dari hasil wawancara terhadap Kristina selaku Ibu Rumah Tangga. Berikut hasil wawancara dengan Kristina:

*“Kalau untuk saya yang ibu rumah tangga terkadang tidak tahu jadwal sim keliling jadi mungkin pihak polres dapat memberikan informasi mengenai sim keliling melalui pihak grup lingkup RW atau RT” (Wawancara 21 Februari 2023, INF.8)*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan adanya faktor penghambat pelayanan SIM “Cak Bhabin” berupa ketidaklancaran dari pelayanan, informasi yang disampaikan kurang informatif mengenai lokasi dan kuota pelayanan dengan pelaksanaan yang kurang tepat waktu, informasi alur pelayanan yang kurang informatif, kurangnya petugas untuk mengarahkan masyarakat, faktor cuaca dan faktor aplikasi yang tidak tersambung dengan Korlantas Polri.

#### **4.2. Saran untuk meningkatkan Pelayanan SIM “Cak Bhabin” Di**

##### **Polrestabes Kota Surabaya**

Peningkatan pelayanan SIM “Cak Bhabin” Polrestabes Surabaya berpedoman pada Undang – undang nomor 25 tahun 2009 pasal 14 mengenai pemenuhan hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan, pasal 25 mengenai pengelolaan sarana dan prasarana dana tau fasilitas pelayanan public. Pernyataan tersebut merupakan kutipan hasil wawancara dengan Bripka Okta Prastiadi S.Kom selaku Bintara Administrasi (BAMIN) SIM Polrestabes Surabaya:

*“Karena balik lagi sim keliling ini otomatis pasti kurang nyaman karenakan tempatnya outdoor kalau kita menyiapkan segala macam sarannya yaiu kita terhambat oleh mungkin dukungan anggaran oprasionalnya Cuman karena dukungan anggarannya itu tidak ada dan kalau kenyamanan sih untuk di sim keliling saya rasa mungkin kurang karenakan memang lokasinyaapun terbuka jadi kalau kita disuruh untuk menyiapkan itu tempatnya seperti tenda mungkin atau segala macem itukan siapa yang mau cuman memang ada beberapa lokasi yang memang kita sudah di siapkan oleh pihak mungkin dari*

*lurahnya dikarenakan ada juga mungkin kita ada yang dikantor kecamatannya itu yang enak ada yang welcome ada juga yang tidak welcome jadi harus terintegrasi antara steak holder Cuman ada beberapa dari instansi pemerintah pemkot dalam arti itu memfasilitasi ruangan seperti kantor kecamatan akan tetapi kita juga kan harus terus meningkatkan pelayanan yang terpenting kita tetap harus berpedoman pada undang-undang nomor 25 tahun 2009 pasal 14 mengenai pemenuhan hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan, pasal 25 mengenai pengelolaan sarana dan prasarana dan atau fasilitas pelayanan publik” (Wawancara 30 Januari 2023, INF.1)*

Mengenai saran yang diberikan oleh Zahra selaku Pelajar untuk peningkatan pelayanan SIM “Cak Bhabin” terdapat pada peningkatan perbaikan aplikasi dan pengadaan sarana tempat duduk . Berikut kutipan wawancara dengan Zahra selaku Pelajar:

*“Sarannya mungkin kaya tadi aplikasinya sempet error jadi mungkin lebih di upgrade aja aplikasinya terus tempat duduknya diadain aja sih biar orang-orang yang menunggu ga berdiri” (Wawancara 10 Februari 2023, INF.3)*

Hasil wawancara dengan Fuji Winarsih selaku Guru memberikan Saran peningkatan pelayanan SIM “Cak Bhabin” untuk pengadaan sarana tempat duduk. Berikut kutipan hasil wawancara dapat dilihat dibawah ini :

*“Kalau untuk saran mungkin memang diadakan tempat duduk ya, kasian yang menunggu harus berdiri karena kan sekarang antrian juga tidak terlalu panjang dan berharap pihak sim keliling bisa memberikan kemudahan lagi bagi masyarakat untuk pengurusan sim” (Wawancara 13 Februari 2023, INF.4)*

Saran peningkatan Pelayanan SIM “Cak Bhabin” dapat diketahui berupa informasi akan alur pelayanan kepada masyarakat. Berikut kutipan wawancara dengan Fisabillah selaku Pekerja Swasta yaitu:

*“Menurut saya petugasnya harusnya lebih informatif sehingga bagi masyarakat awam tidak bingung ketika datang ke tempat*

*tersebut” (Wawancara 18 Februari 2023, INF.5)*

Hasil Wawancara dengan Alifia selaku Pekerja Swasta juga menyatakan kurang informatifnya informasi pelayanan yang dapat digunakan sebagai saran peningkatan pelayanan SIM “Cak Bhabin”. Jawaban tersebut dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut:

*“Semuanya sudah bagus tapi mungkin bisa lebih ditingkatkan lagi pelayanannya” (Wawancara 20 Februari 2023, INF.6)*

Rendra selaku Pekerja Swasta juga memberikan jawaban akan saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan pelayanan SIM “Cak Bhabin”. Kutipan wawancara dapat dilihat dibawah ini:

*“Menurut saya semuanya sudah bagus dan perlu ditingkatkan lagi” (Wawancara 21 Februari 2023, INF.7)*

Kurangnya informasi pelayanan SIM “Cak Bhabin” menjadi saran yang dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan SIM “Cak Bhabin” dari hasil wawancara terhadap Kristina selaku Ibu Rumah Tangga. Berikut hasil wawancara dengan Kristina:

*“Menurut saya lebih informatif sehingga masyarakat lebih paham mengenai SIM keliling” (Wawancara 21 Februari 2023, INF.8)*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan adanya saran untuk meningkatkan pelayanan SIM “Cak Bhabin” berupa peningkatan informasi mengenai alur pelayanan, biaya, tahapan, kuota dan persyaratan.

### **4.3. Pembahasan**

Berdasarkan hasil wawancara dari Sat Lantas Polrestabes Surabaya dan masyarakat dapat didapatkan informasi mengenai beberapa hal sesuai rumusan masalah penelitian yang ada. Pada Rumusan Masalah penelitian pertama mengenai peningkatan kualitas pelayanan SIM “Cak Bhabin” dapat diketahui adanya keselarasan dari hasil wawancara Sat Lantas Polrestabes Surabaya dan masyarakat bahwasannya telah terjadi peningkatan kualitas pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang terbukti dari penambahan pelayanan dari SIM keliling menjadi SIM “Cak Bhabin” dimana SIM “Cak Bhabin” ini juga dapat digunakan untuk pembuatan SIM baru dengan ketentuan masyarakat sudah mengakses aplikasi E-AVIS yang digunakan untuk ujian teori dan melakukan ujian praktek dilapangan yang sudah disediakan oleh SIM “Cak Bhabin”. Memperbanyak pengaturan lokasi pelayanan secara bergilir disetiap kecamatan di Surabaya dimana sekarang ini ada 24 titik lokasi dengan 2 armada bus SIM “Cak Bhabin” yang beroperasi setiap hari di 2 titik lokasi yang berbeda sehingga mengurangi antrian yang terlalu panjang. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan SIM “Cak Bhabin” dapat dibuktikan beberapa faktor yaitu: Jumlah petugas Pelayanan SIM “Cak Bhabin” telah mencukupi sesuai peran dan tugasnya masing-masing dimana ada 2 petugas dari kepolisian yang bertugas sebagai pelayanan perpanjangan SIM dan pelayanan SIM “Cak Bhabin” sedangkan untuk PHL (Pekerja Harian Lepas) terdapat 3 petugas yang bertugas membantu pelayanan SIM,

untuk tim kesehatan jasmani dan rohani masing-masing menyediakan 3 petugas untuk tes kesehatan jasmani sedangkan untuk tes kesehatan rohani disediakan 2 petugas untuk membantu masyarakat dalam melengkapi persyaratan pengurusan SIM. Kecukupan sarana dan prasarana yang tersedia di Satpas Colombo Kota Surabaya memiliki kurang lebih 5 set komputer yang digunakan untuk foto yang dilengkapi dengan kamera, 25 set komputer untuk ujian teori, dengan masing-masing komputer memiliki spek tahun 2015, 5 alat sidik jari, AC, meja, dan kursi yang digunakan sebagai penunjang pembuatan SIM sudah sesuai dengan SOP Pelayanan SIM yang berpedoman pada Peraturan Kepala Kepolisian (Perkap) Nomor 9 tahun 2012, sedangkan sarana dan prasarana yang ada di dalam pelayanan SIM “Cak Bhabin” terdiri dari 2 unit bis atau armada yang disediakan oleh pihak Polrestabes dengan kelengkapan satu set komputer, kamera, alat sidik jari, AC, tempat duduk masing-masing 1 unit. Kesesuaian peran pelayan publik SIM “Cak Bhabin” sesuai dengan standart pelayanan publik yang berpedoman pada Undang – undang nomor 25 tahun 2009 pada pasal 15 bahwa penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik dan dengan menerapkan budaya 5 S (Senyum, sapa, salam, sopan dan santun), tidak membedakan faktor Suku, Agama, Ras, Golongan, Gender dan Status ekonomi dari masyarakat. Adanya kompetensi pelayan publik dari pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang terbukti dari mendapat predikat dari Kemenpan RI yang berlaku

untuk sektor pelayanan publik di seluruh instansi pemerintah dan mendapatkan 4 kali berturut-turut kategori pelayanan prima dengan mendapatkan nilai sempurna A + sampai pada tahun 2021, selain itu untuk setiap tahunnya petugas melakukan asistensi dan dinilai oleh lembaga eksternal yaitu KemenPAN RB (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Birokrasi) selaku *leading sector* untuk pelayanan publik. Untuk pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang telah menerapkan Sistem/Prosedur dengan cukup baik yakni SIM keliling telah menyediakan aplikasi untuk perpanjangan SIM secara online menggunakan Digital Korlantas yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat sehingga masyarakat dapat memilih perpanjangan secara online atau offline dengan datang ke titik lokasi yang dijadwalkan oleh Polrestabes atau dapat datang langsung ke Sat Lantas Polrestabes Surabaya di Satpas Colombo Surabaya. Walaupun dalam peningkatan kualitas pelayanan SIM “Cak Bhabin” ini masih memiliki kekurangan seperti Masih terjadi ketidakmaksimalan pada aplikasi E-AVIS yang digunakan untuk pembuatan SIM baru secara online karena banyaknya masyarakat yang mengakses atau membuka aplikasi tersebut dan di beberapa lokasi tidak menyediakan tempat duduk bagi masyarakat yang akan mengurus SIM, ini dikarenakan sarana tempat duduk untuk pengurusan SIM baik perpanjangan maupun pembuatan baru yang menyediakan adalah kelurahan/kecamatan tempat dimana digunakan untuk titik lokasi pelayanan SIM “Cak Bhabin” sehingga SIM “Cak Bhabin” tidak dapat memastikan adanya tempat duduk yang digunakan untuk

masyarakat.

Terkait rumusan masalah kedua mengenai Faktor yang berpengaruh pada peningkatan Kualitas Pelayanan SIM “Cak Bhabin” dapat terjawab dari hasil wawancara yang menyatakan waktu penyelesaian, biaya pelayanan, kesesuaian produk pelayanan dengan ketentuan perundangan, transparansi pelayanan, Akuntabilitas pelayanan sesuai perundangan serta Pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat dari pelayanan menjadi faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan SIM “Cak Bhabin”. Mengenai faktor waktu penyelesaian pada Pelayanan SIM “Cak Bhabin” dapat diketahui telah memiliki waktu pelayanan yakni 30 menit untuk perpanjangan dan 160 menit untuk pembuatan SIM dengan jam operasional mulai jam 08.00 – 12.00 selain itu dengan adanya peningkatan jumlah titik lokasi pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang sebelumnya di 2 titik lokasi menjadi 24 titik lokasi SIM “Cak Bhabin” di seluruh kecamatan di Surabaya dan ada rencana penambahan sebanyak 5 titik lokasi SIM “Cak Bhabin” akan tetapi belum berjalan karena dalam proses koordinasi dengan kecamatan yang bersangkutan sehingga dengan banyaknya Pelayanan SIM “Cak Bhabin” akan mempercepat proses pembuatan SIM dan waktu pelayananpun akan lebih cepat. Sedangkan untuk SIM keliling ada 8 titik lokasi Satpas Induk dan 5 gerai di dalam beberapa mall di Surabaya. Pada faktor biaya pelayanan diketahui telah terdapat kesesuaian biaya pelayanan SIM “Cak Bhabin” sesuai ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Penerimaan Negara

Bukan Pajak dengan biaya yang dapat dijangkau oleh masyarakat sebesar Rp. 80.000 untuk SIM A sedangkan untuk SIM C sebesar Rp. 75.000 sedangkan untuk kelengkapan persyaratan tes kesehatan jasmani dan rohani masing – masing sebesar Rp. 40.000 untuk tes kesehatan jasmani dan Rp. 50.000 untuk tes kesehatan rohani atau biasa disebut dengan test psikologi dan untuk tes kesehatan akan berbeda besaran harganya jika menggunakan aplikasi Digital Korlantas yakni sebesar Rp. 37.500 untuk tes kesehatan rohani atau tes psikologi sedangkan untuk tes kesehatan besaran biaya tergantung dari masing-masing klinik yang dipilih dan biaya tersebut belum termasuk biaya administrasi, biaya pengemasan dan biaya pengiriman dari Satpas ke rumah pemohon. Begitu juga dengan transparansi Pelayanan terbukti telah terdapat transparansi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat antara lain mengenai biaya yang harus disiapkan untuk pengurusan SIM baik perpanjangan ataupun pembuatan baru, jadwal, lokasi dan jam operasional yang telah di informasikan sebelumnya oleh pihak Sat Lantas Polrestabes Surabaya serta syarat dan proses yang harus dilalui oleh masyarakat untuk pengurusan SIM. Dalam faktor akuntabilitas terbukti pelayanan SIM “Cak Bhabin” dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Sedangkan pada faktor pemenuhan hak dapat disimpulkan bahwa pelayanan SIM “Cak Bhabin” dapat memenuhi hak dan kewajiban dari masing-masing pihak sesuai dengan ketentuan yang tercantum di dalam Undang – undang nomor 25 tahun 2009 pasal 14 berkenaan dengan

hak dan kewajiban bagi penyelenggara dan pasal 18 berkenaan dengan hak dan kewajiban bagi masyarakat.

Untuk jawaban dari rumusan masalah ketiga mengenai faktor pendukung dan penghambat pelayanan SIM “Cak Bhabin” diketahui bahwa faktor pendukung pelayanan SIM “Cak Bhabin” terdapat pada kebebasan pemilihan lokasi pengurusan SIM yang strategis bagi masyarakat dimana Polrestabes telah menyediakan armada SIM “Cak Bhabin” di setiap kecamatan di Surabaya yaitu di 24 titik lokasi dengan tujuan mempermudah masyarakat baik yang bekerja maupun yang tempatnya jauh dari lokasi SIM keliling, adanya jadwal pelayanan yang meliputi hari, lokasi dan jam operasional pelayanan pada akun instagram Satpas Colombo @satpascolombo\_sby, mendapatkan predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) tahun 2017 dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) tahun 2018 dan mendapatkan 4 kali berturut-turut kategori pelayanan prima dengan mendapatkan nilai sempurna A + sampai pada tahun 2021. Sedangkan untuk faktor penghambat pelayanan SIM “Cak Bhabin” terletak pada kurangnya sarana tempat duduk untuk masyarakat dalam pengurusan SIM dan kurangnya sosialisasi mengenai jadwal SIM keliling selain di media sosial, kurangnya informasi mengenai kuota pelayanan perhari, informasi alur pelayanan yang kurang informatif dan faktor aplikasi E-AVIS yang terkadang tidak tersambung dengan Korlantas Polri. Terkait saran dari responden untuk meningkatkan Pelayanan SIM “Cak Bhabin” dapat dilakukan pembaharuan aplikasi

sehingga tidak terjadi keterlambatan pelayanan, pengadaan sarana tempat duduk oleh Polrestabes agar masyarakat merasa nyaman dalam pengurusan SIM dan lebih informatif mengenai jadwal, lokasi dan jam operasional pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang bukan hanya di media sosial.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dari hasil analisis data dan pembahasan sebelumnya, adapun beberapa kesimpulan penelitian yang didapatkan, antara lain:

1. Peningkatan kualitas pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang terbukti dari penambahan 24 titik lokasi pelayanan secara bergilir disetiap kecamatan di Surabaya sehingga mengurangi antrian yang terlalu panjang. Sarana yang digunakan di Satpas Colombo meliputi kurang lebih 5 set komputer yang digunakan untuk foto yang dilengkapi dengan kamera, 25 set komputer untuk ujian teori, dengan masing-masing komputer memiliki spek tahun 2015, 3 alat sidik jari, AC, meja, dan kursi yang digunakan sebagai penunjang pembuatan SIM sudah sesuai dengan SOP Pelayanan SIM yang berpedoman pada Peraturan Kepala Kepolisian (PERKAP) Nomor 9 tahun 2012. Sedangkan sarana yang digunakan di SIM “Cak Bhabin” antara lain dua unit bus yang didalamnya terdapat satu set komputer dengan spek tahun 2015 dilengkapi dengan kamera, alat sidik jari, AC, dan tempat duduk. Sedangkan Prasarana di dalam Satpas Colombo antara lain gedung yang digunakan untuk perpanjangan, peningkatan, dan pembuatan SIM yang terdiri dari loket untuk pendaftaran, registrasi, foto, teori dan praktek. Untuk prasarana yang di sediakan di SIM “Cak Bhabin” antara lain gedung untuk perpanjangan dan pembuatan SIM. Sedangkan untuk pembaharuan sistem yang telah dilakukan oleh Polrestabes Surabaya

meliputi aplikasi E-AVIS yang digunakan untuk ujian teori sebagai syarat pembuatan SIM secara online sedangkan ujian praktek dapat dilakukan di lokasi SIM “Cak Bhabin” yang telah disediakan dan aplikasi Digital Korlantas yang digunakan untuk perpanjangan SIM secara online.

2. Faktor yang berpengaruh pada peningkatan Kualitas Pelayanan SIM “Cak Bhabin” dapat terjawab dari hasil wawancara yang menyatakan waktu penyelesaian untuk perpanjangan SIM dalam jangka waktu 30 menit sedangkan untuk pembuatan SIM dalam jangka waktu 160 menit dengan jam operasional dari jam 08.00 – 12.00, biaya pelayanan sebesar Rp. 165.000 untuk perpanjangan SIM C dan untuk perpanjangan SIM A sebesar Rp. 170.000 sedangkan untuk pembuatan SIM C sebesar Rp. 190.000 dan untuk pembuatan SIM A sebesar Rp. 210.000, kesesuaian produk pelayanan dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Pemerintah nomor 44 tahun 1993 yang mengatur mengenai isi data diri yang terdapat didalam kartu SIM, transparansi pelayanan yang terdiri dari biaya, jadwal, sistem/mechanisme dan prosedur serta persyaratan sudah di informasikan oleh Polrestabes melalui media internet dan juga media pengumuman pelayanan di Satpas Colombo, Akuntabilitas pelayanan sesuai dengan Peraturan Kepala Kepolisian (Perkap) nomor 9 tahun 2012 serta Pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat dari pelayanan menjadi faktor yang berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan SIM “Cak Bhabin”.
3. Faktor pendukung pemberian pelayanan SIM “Cak Bhabin” adalah kebijakan yang diberikan oleh Polrestabes diantaranya kebebasan bagi

masyarakat untuk memilih lokasi pengurusan SIM yang sudah di tempatkan di 24 lokasi di setiap kecamatan di Surabaya, adanya jadwal pelayanan meliputi Jam Operasional, Lokasi dan hari pelaksanaan pelayanan SIM pada akun instagram Satpas Colombo @satpascolombo\_sby, adanya aplikasi Digital Korlantas yang dapat digunakan masyarakat untuk memperpanjang SIM secara online, pembaharuan tanggal kadaluwarsa pada kartu SIM yang pada awalnya sesuai dengan tanggal lahir menjadi sesuai tanggal memperpanjang, dan pelayanan yang diberikan oleh Satlantas Polrestabes Surabaya telah mendapatkan predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) tahun 2017 dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) tahun 2018. Sedangkan faktor penghambat pemberian pelayanan SIM “Cak Bhabin” menurut masyarakat yaitu terletak pada sarana tempat duduk yang digunakan oleh masyarakat untuk pengurusan SIM dan pembuatan SIM, kurangnya informasi mengenai batas kuota pendaftaran perhari, dan informasi alur pelayanan perpanjangan dan pembuatan SIM yang kurang informatif. Sedangkan menurut kepolisian yakni ketidakmaksimalan pada aplikasi E-AVIS yang digunakan untuk ujian teori yang diperuntukkan sebagai syarat pembuatan SIM.

## **5.2 Saran**

Dari kesimpulan yang diuraikan diatas, berikut beberapa saran yang dapat menjadi masukan bagi pihak-pihak yang bersangkutan yaitu:

1. Masyarakat memberikan saran kepada pihak Polrestabes Kota Surabaya khususnya pada pelayanan SIM “Cak Bhabin” untuk dapat memperhatikan faktor penghambat pelayanan SIM “Cak Bhabin” yaitu adanya informasi yang kurang informatif mengenai waktu pelayanan dan kuota pelayanan dimana jadwal tersebut bisa disebarakan melalui media sosial satpasp colombo dan grup whatsapp RW/RT. Untuk meningkatkan informasi alur pelayanan yang kurang informatif dapat dilakukan sosialisasi mengenai pelayanan SIM “Cak Bhabin” melalui media sosial ataupun secara langsung pada masyarakat.
2. Penulis memberikan saran kepada pihak Polrestabes Kota Surabaya khususnya pada pelayanan SIM “Cak Bhabin” untuk dapat meningkatkan informasi jadwal, lokasi dan jam operasional pelayanan pembuatan atau perpanjangan SIM melalui pembuatan X-Banner atau melalui Mediatron yang dapat dibaca dan dilihat oleh masyarakat dan penunjukkan personil khusus yang bertugas dalam pemberian pengarahan mengenai alur pelayanan kepada masyarakat yang akan melakukan pengurusan SIM. Sedangkan untuk tidak adanya tempat duduk bagi masyarakat yang akan mengurus SIM dapat dilakukan pengadaan tempat duduk plastik untuk masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Efriani. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling Di Kota Pekanbaru* (Vol. 1, Issue 5).
- Harsono, B. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. Public Administration Journal*, 3(1), 20–38.
- Irianto, Ratnawati, dan Hartin. 2022. *Inovasi Layanan Kependudukan Dispendukcapil Melalui Program Jemput Bola Terpadu Di Kabupaten Sidoarjo. Jurnal Intelektual Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*. ISSN:2338-7521 Vol.9 No.2.
- Kapolri. (2019). Perkap No. 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <http://ntb.polri.go.id/wp-content/uploads/sites/28/2017/03/perkap-nomor-9-th-2012-ttg-sim.pdf>.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. (2003). Keputusan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Mulyawan, Rahman. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Unpad Press.
- Novianto, E. (2018). *Analisis Pelayanan Publik di Kabupaten Kutai Kartanegara. : Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi. Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(2), 212–226. <https://doi.org/https://doi.org/10.31113/jia.v15i2.162>
- Nugroho, R. (2018). *MEMBANGUN KEBIJAKAN PUBLIK UNGGUL DI ERA DEMOKRASI*. In *Jurnal Ilmu Politik, Pemerintahan, dan Administrasi Publik*. Academia Praja. <https://doi.org/https://doi.org/https://doi.org/10.36859/jap.v1i02.63>.
- Raharjo, Muhamad Mu'iz dan R.B, Icuk. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suryo dan Fahima. (2021). *Pelayanan Publik Berbasis Regional Complex Analysis, cet. 1*. Depok: Rajawali Pers.
- Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2021). Perpol Nomor 5. *Peraturan Kepolisian Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penerbitan dan*

*Penandaan Surat Izin Mengemudi.*

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2009). Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25. *Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.*

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2016). Peraturan Pemerintah Nomor 15. *Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan.*

Yulita. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Mobil Unit Pelayanan Sim Keliling Di Kota Pekanbaru. Jurnal Online Mahasiswa Universitas Riau, 2(2), 79–90.*

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Judul Skripsi : Peningkatan Kualitas Pelayanan SIM “Cak Bhabin” Di Polrestabes  
Kota Surabaya

Permasalahan :

1. Peningkatan kualitas pelayanan SIM “Cak Bhabin” di Polrestabes Kota Surabaya
  - a. Sarana dan Prasarana
  - b. Pembaharuan Sistem Pelayanan
2. Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan SIM “Cak Bhabin” di Polrestabes Kota Surabaya
  - a. Faktor Sistem Pelayanan Publik
  - b. Faktor Aparat/Pelayan Publik
3. Faktor pendukung dan penghambat apa saja dalam memberikan pelayanan SIM “Cak Bhabin” di Polrestabes Kota Surabaya
  - 1) Faktor Pendukung
    - a. Faktor Kebijakan Peningkatan Pelayanan
  - 2) Faktor Penghambat
    - a. Sarana Dalam Pelaksanaan Pelayanan
    - b. Kurangnya Sosialisai Kepada Masyarakat

Permasalahan 1 Peningkatan kualitas pelayanan SIM “Cak Bhabin” di Polrestabes

Kota Surabaya :

**A. Pertanyaan Kepada Petugas Polrestabes Kota Surabaya**

**1) Sarana dan Prasarana**

1. Bagaimana sarana dan prasarana yang diberikan dalam pelayanan SIM Keliling Kota Surabaya?

**2) Pembaharuan Sistem Pelayanan**

1. Bagaimana pendapat anda mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh SIM Keliling Kota Surabaya?
2. Menurut anda, apa keunggulan utama pada pelayanan publik dalam melayani masyarakat pada pelayanan SIM Keliling Kota Surabaya?
3. Bagaimana sistem/prosedur pelayanan publik yang diimplementasikan dalam pelayanan SIM Keliling Kota Surabaya?
4. Menurut anda, apa keunggulan utama dalam sistem/prosedur pelayanan publik yang diimplementasikan dalam pelayanan SIM Keliling Kota Surabaya?
5. Menurut anda, apakah kualitas pelayanan SIM Keliling Kota Surabaya mendapat peningkatan kualitas layanan setiap tahunnya?

**B. Pertanyaan Kepada Masyarakat**

**1) Sarana dan Prasarana**

1. Bagaimana sarana dan prasarana yang diberikan dalam pelayanan SIM Keliling Kota Surabaya?
2. Menurut anda, apa keunggulan utama sarana dan prasaran yang diberikan dalam pelayanan publik SIM Keliling Kota Surabaya?

## **2) Pembaharuan Sistem Pelayanan**

1. Bagaimana pendapat anda mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh SIM Keliling Kota Surabaya?
2. Bagaimana sistem/prosedur pelayanan publik yang diimplementasikan dalam pelayanan SIM Keliling Kota Surabaya?
3. Menurut anda, apa keunggulan utama dalam sistem/prosedur pelayanan publik yang diimplementasikan dalam pelayanan SIM Keliling Kota Surabaya?
4. Menurut anda, apakah kualitas pelayanan SIM Keliling Kota Surabaya mendapat peningkatan kualitas layanan setiap tahunnya?

Permasalahan 2 Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan SIM “Cak Bhabin” di Polrestabes Kota Surabaya :

### **A. Pertanyaan Kepada Petugas Polrestabes Kota Surabaya**

#### **1) Faktor Sistem Pelayanan Publik**

1. Apakah pelayanan yang diberikan kepada publik mengenai SIM Keliling Kota Surabaya tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi?
2. Bagaimana menurut anda mengenai waktu penyelesaian pelayanan pada SIM Keliling Kota Surabaya?
3. Bagaimana menurut anda mengenai biaya pelayanan yang dibebankan mengenai penggunaan layanan SIM Keliling Kota Surabaya?
4. Menurut anda, apakah produk pelayanan yang diberikan SIM Keliling

Kota Surabaya telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan?

5. Menurut anda, apakah pelayanan yang diberikan SIM Keliling Kota Surabaya telah bersifat transparan?
6. Menurut anda, apakah pelayanan yang diberikan SIM Keliling Kota Surabaya dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan perundang-undangan?
7. Menurut anda, apakah pelayanan yang diberikan SIM Keliling Kota Surabaya telah memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak?

## **2) Faktor Aparat/Pelayan Publik**

1. Bagaimana peran pelayan publik dalam memberikan pelayanan terhadap anda pada SIM Keliling Kota Surabaya?
2. Bagaimana kompetensi pelayan publik dalam memberikan pelayanan terhadap SIM Keliling Kota Surabaya?
3. Menurut anda, apa keunggulan utama pada pelayanan publik dalam melayani masyarakat pada pelayanan SIM Keliling Kota Surabaya?
4. Bagaimana peran pelayan publik dalam memberikan pelayanan terhadap anda pada SIM Keliling Kota Surabaya?

## **B. Pertanyaan Kepada Masyarakat**

### **1) Faktor Sistem Pelayanan Publik**

1. Bagaimana menurut anda, apakah antrian yang ada sudah sesuai yang diharapkan?
2. Apakah pelayanan yang diberikan pelayan publik pada SIM Keliling Kota Surabaya tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, golongan,

gender dan status ekonomi?

3. Bagaimana menurut anda mengenai waktu penyelesaian pelayanan pada SIM Keliling Kota Surabaya?
4. Bagaimana menurut anda mengenai biaya pelayanan yang dibebankan mengenai penggunaan layanan SIM Keliling Kota Surabaya?
5. Menurut anda, apakah produk pelayanan yang diberikan SIM Keliling Kota Surabaya telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan?
6. Menurut anda, apakah pelayanan yang diberikan SIM Keliling Kota Surabaya telah bersifat transparan?
7. Menurut anda, apakah pelayanan yang diberikan SIM Keliling Kota Surabaya dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan perundang-undangan?
8. Menurut anda, apakah pelayanan yang diberikan SIM Keliling Kota Surabaya telah memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak?

## **2) Faktor Aparat/Pelayan Publik**

1. Bagaimana menurut anda, apakah petugasnya cukup ?
2. Bagaimana peran pelayan publik dalam memberikan pelayanan terhadap anda pada SIM Keliling Kota Surabaya?
3. Bagaimana kompetensi pelayan publik dalam memberikan pelayanan terhadap anda pada SIM Keliling Kota Surabaya?
4. Menurut anda, apa keunggulan utama pada aparat/pelayanan publik dalam melayani masyarakat pada pelayanan SIM Keliling Kota Surabaya?

Permasalahan 3 Faktor pendukung dan penghambat apa saja dalam memberikan pelayanan SIM “Cak Bhabin” di Polrestabes Kota Surabaya

**A. Pertanyaan Kepada Petugas Polrestabes Kota Surabaya**

1. Menurut anda, apa faktor pendukung dalam pemberian layanan SIM Keliling di Polrestabes Kota Surabaya?
2. Menurut anda, apa faktor penghambat dalam pemberian layanan SIM Keliling di Polrestabes Kota Surabaya?

**B. Pertanyaan Kepada Masyarakat**

1. Menurut anda, apa faktor pendukung dalam pemberian layanan SIM Keliling di Polrestabes Kota Surabaya?
2. Menurut anda, apa faktor penghambat dalam pemberian layanan SIM Keliling di Polrestabes Kota Surabaya?

## Lampiran 4 Dokumentasi









