



OPTIMALISASI SIM *ONLINE* SEBAGAI STRATEGI UNTUK MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA PADA KANTOR SATPAS JEMBER

Agnes Juwita

agnis.juwita@gmail.com

Sains Hukum dan Pembangunan Sekolah Pascasarjana

UNAIR Jln. Airlangga No.4-6 Surabaya

Abstract

Service reform in Indonesia has links with decentralization. The aim of implementing service reforms throughout Indonesia is to improve service quality so as to create public trust in the government. The problem of SIM services is one of the internal problems in terms of service to the community. Therefore, SIM services must be excellent in accordance with the standards of the technological era that is growing at this time. Seeing this development, the Chief of the Republic of Indonesia National Police (Kapolri) General Police M. Tito Karnavian launched a future program for the National Police which is called the Promoter program. Promoter main policy, focused on 3 (three) main substances, namely Improved Performance, Improved Culture and Media Management. SIM Services in the Administrative Unit of the SIM Administration (SATPAS) of the Jember Police Department itself, based on the pre-survey conducted by the service researchers in making and extending the SIM, were still inadequate or had not yet achieved excellent service, especially regarding Polri's human resources at Samsat Jember. hampered by a good understanding of e-policing policies. In connection with these problems, the Jember Police SIM Administration Unit (SATPAS) conducted an opinion poll (survey questionnaire) during January to April 2015. The online service system is a form of government policy based on Presidential Instruction (Inpres) No. 3 of 20043 about national policies and strategies for the development of e-government. The basic reason for the emergence of online services is to eliminate the practice of brokering and to reduce criminal acts of corruption within the National Police. Then also to increase community satisfaction in the realization to become administrative citizenship, which is related to the ownership of a Driving License (SIM). Seeing this reality, it becomes interesting to conduct research on the problem with the title “**Optimalisasi SIM Online Sebagai Strategi untuk Mewujudkan Pelayanan Prima pada Kantor Satpas Jember**”.

Keywords: SIM, service, online

Abstract

Reformasi pelayanan di Indonesia memiliki keterkaitan dengan desentralisasi. Tujuan pelaksanaan reformasi pelayanan di seluruh daerah Indonesia yaitu untuk memperbaiki kualitas pelayanan sehingga menciptakan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Permasalahan pelayanan SIM merupakan salah satu masalah internal dalam hal pelayanan terhadap masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan SIM harus prima sesuai dengan standar era teknologi yang kian berkembang saat ini. Melihat perkembangan tersebut, Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (Kapolri) Jenderal Polisi M. Tito Karnavian mencanangkan program kedepan untuk Polri yang mana disebut dengan program Promoter. Kebijakan utama Promoter, dititik beratkan pada 3 (tiga) substansi utama yakni Peningkatan Kinerja, Perbaikan Kultur dan Manajemen Media. Pelayanan SIM di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Kepolisian Resort Jember sendiri, berdasarkan pra survei yang dilakukan oleh peneliti pelayanan dalam pembuatan dan perpanjangan SIM masih kurang baik atau belum mencapai pelayanan prima (*service excellent*) terutama menyangkut sumber daya manusia Polri di Samsat Jember masih terhambat pada pemahaman yang baik mengenai kebijakan *e-policing*. Terkait dengan berbagai permasalahan tersebut, Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Kepolisian Resort Jember melakukan jejak pendapat (angket survei) selama bulan januari sampai April 2015. Sistem pelayanan online merupakan salah satu bentuk kebijakan pemerintah yaitu berdasarkan Intruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 20043 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-

government. Alasan mendasar dicetuskannya pelayanan secara *online* adalah untuk menghilangkan praktik pencalaan dan mengurangi tindak pidana korupsi di lingkungan Polri. Kemudian juga untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam perwujudan untuk menjadi warga yang tertib administratif, yaitu terkait dengan kepemilikan Surat Ijin Mengemudi (SIM). Melihat realitas demikian, maka menjadi menarik untuk melakukan penelitian terhadap permasalahan tersebut dengan judul **“Optimalisasi SIM Online Sebagai Strategi Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima Pada Kantor Satpas Jember”**.

Pendahuluan

Reformasi pelayanan di Indonesia memiliki keterkaitan dengan desentralisasi. Tujuan pelaksanaan reformasi pelayanan di seluruh daerah Indonesia yaitu untuk memperbaiki kualitas pelayanan sehingga menciptakan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.¹ Hal ini berlaku pada arah perubahan di tubuh Polri. Beberapa hal yang masih menjadi perhatian masyarakat dalam tubuh Polri diantaranya adalah profesionalisme dalam penegakan hukum yang masih rendah, layanan publik yang tidak simpatik, masih terjadinya kekerasan eksekutif dan arogansi kekuasaan yang masih ada. Salah satu tolak ukurnya adalah hasil survey Litbang Kompas pada Juni 2016, dimana persepsi publik terhadap Polri masih dinilai rendah, bahkan dalam periode 1999-2016, persepsi terhadap Polri pernah sangat rendah di tahun 2013.²

Hasil kajian empiris Agus Dwiyanto tentang kualitas pelayanan birokrasi menunjukkan bahwa pelayanan birokrasi masih sangat buruk khususnya di DIY Yogyakarta, Sumatera Barat dan Sulawesi Selatan.³ Selanjutnya, Dwiyanto, menjelaskan bahwa pelayanan di Indonesia masih buruk dan belum mampu untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang efisien, adil, responsif dan akuntabel. Salah satu pelayanan yang masih dianggap buruk adalah pada pelayanan pembuatan SIM. Salah satu pimpinan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) menyebutkan bahwa terdapat tiga lembaga pelayanan yang terburuk dalam memberikan pelayanan publik yaitu Kepolisian, Badan Pertahanan Nasional dan Kepegawaian. Selanjutnya, disebutkan bahwa pengaduan masyarakat yang paling menonjol terhadap pelayanan kepolisian adalah pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM).⁴

Pasal 1 ayat (4) Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi (SIM) menyebutkan bahwa Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol dan data forensik kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan dan keterampilan untuk mengemudikan kendaraan

¹ Yusriadi dan Misnawati, Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu). *Jurnal Ilmiah Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, Volume 7 Nomor 2 Juli-Desember, 99-108, 2017.

² Lina Febrianti dan Herdiyan Maulana, "Pengaruh Persepsi Masyarakat Pada Kinerja Kepolisian Terhadap Kepercayaan pada Kepolisian." *Jurnal Penelitian dan Pengukuran Psikologi*, Volume 2, Nomor 1, April, 2013: 63-71.

³ Agus Dwiyanto, Membangun Sistem Pelayanan Publik yang Memihak Pada Rakyat. *Populasi*, 13 (1), 1-18, 2002.

⁴ Agus Dwiyanto, *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2011, hal. 23.

bermotor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Permasalahan pelayanan SIM merupakan salah satu masalah internal dalam hal pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini terkait dengan kompetensi SDM Polri, kualitas pelayanan belum optimal, SMK, SOP yang masih berbelit-belit, Penilaian berbasis SMK yang masih belum berjalan dengan baik serta lemahnya integritas petugas, menjadi berbagai hal yang harus terus menerus dibenahi dan diperbaiki dalam pelayanan SIM tersebut.

Sejatinya, penerbitan seluruh administrasi terkait lalu lintas seperti SIM, pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pelayanan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), dan pengaduan kehilangan, kecelakaan, kematian, keramaian dan lainnya merupakan bentuk pelayanan dari instansi Kepolisian terhadap masyarakat.⁵

Pelayanan SIM sendiri erat kaitannya dengan prosedural yang relatif rumit, karena banyak hal-hal yang harus diurus, dari persyaratan administratif hingga tes uji tulis dan praktik. Pelaksanaan di lapangan sendiri terkesan lama karena kompleksitas kualitas SDM hingga sarana dan parasarana yang menjadi fasilitas kurang memadai, sehingga dinilai perlu dibenahi. Terlebih di era globalisasi ini dengan kondisi persaingan yang ketat dan penuh tantangan, seluruh pelayanan diminta untuk diberikan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Oleh karena itu, pelayanan SIM harus prima sesuai dengan standar era teknologi yang kian berkembang saat ini. Melihat perkembangan tersebut, Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (Kapolri) Jenderal Polisi M. Tito Karnavian mencanangkan program kedepan untuk Polri yang mana disebut dengan program Promoter.

Promoter diperkenalkan sebagai sebuah program guna mewujudkan Polri yang semakin profesional, modern dan terpercaya.⁶ Mengacu pada hal tersebut, maka yang dimaksud dengan Profesionalisme Polri adalah kemahiran dan ketrampilan setiap anggota dan satuan Polri dalam melaksanakan tugas, fungsi dan perannya didukung pengetahuan, wawasan, moral etika serta etos kerja yang tinggi, dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi maupun taktik dan teknik kepolisian secara benar dan tepat berdasarkan hukum dan perundang-undangan maupun norma-norma umum lainnya yang berlaku.

⁵Uci Gusriani, "Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Kepolisian Resort Kota (Polresta) Samarinda."

eJournal Administrasi Negara 3(5), 2015: 1553-1565.

⁶Achmad Chusyairi dan M. Yusuf Usman, "Pengembangan WEB Pelayanan Publik Polres Banyuwangi dengan Metode MVC." *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia*, 2017: 115-120.

Organisasi Polri yang tersebar di seluruh penjuru tanah air harus dikelola secara modern berbasis teknologi informasi menuju pelayanan yang optimal. Polri yang modern diwujudkan dengan melakukan modernisasi dalam layanan publik yang didukung teknologi sehingga semakin mudah dan cepat diakses masyarakat, termasuk pemenuhan kebutuhan almatsus (alat material khusus) dan alpalkam (alat peralatan dan keamanan) Polri yang semakin modern.⁷ Selain dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemanfaatan teknologi dapat mengurangi interaksi langsung antara masyarakat dengan petugas sehingga dapat mengeliminir terjadinya suap maupun pungli.

Sehebat apapun peralatan yang digunakan Polri, namun akhirnya akan kembali kepada SDM yang mengoperasionalkannya. Modernisasi Polri tidak berhenti pada teknologi yang digunakan, tetapi juga mencakup modernisasi SDM Polri melalui perubahan *mind set* dan *culture set* dalam kerangka revolusi mental untuk dapat mencerminkan jati diri sebagai aparat yang mampu memberikan pelayanan, perlindungan dan pengayoman kepada masyarakat.⁸

Kebijakan utama Promoter, dititik beratkan pada 3 (tiga) substansi utama yakni Peningkatan Kinerja, Perbaikan Kultur dan Manajemen Media. Peningkatan Kinerja dilaksanakan dengan menitik beratkan 3 point saja yakni profesionalisme dalam penegakan hukum, peningkatan layanan publik yang berbasis IT, dan pemeliharaan kamtibmas yang lebih optimal. Sedangkan Perbaikan Kultur dilakukan juga dengan menitikberatkan pada 3 point utama, yaitu menekan budaya koruptif, menghilangkan kekerasan eksekutif dan menghilangkan arogansi kekuasaan di tubuh Polri, sehingga pelayanan prima dapat dilaksana. Dalam merealisasikan kebijakan ini, dibuatlah point-point utama yang menjadi pekerjaan rumah Polri untuk mewujudkannya, yaitu : menekan budaya koruptif, sosok polisi yang humanis, perbaikan layanan publik, profesionalisme dalam penegakkan hukum, peningkatan stabilitas kamtibmas, dan manajemen media.

Selama kurang lebih dua tahun, program Promoter diterapkan pada institusi Polri dari mulai tingkat atas sampai dengan ke satuan wilayah terkecil setingkat Polsek, Pospol maupun individu personel. Berbagai terobosan kreatif telah ditempuh baik dalam rangka meningkatkan profesionalisme kinerja Polri maupun dalam upaya melakukan modernisasi melalui pemanfaatan teknologi informasi.

⁷Tyan Ludiana Prabowo dan Irwansyah, "Media Komunikasi Digital PolisiKu: Pelayanan Publik Polri kepada Masyarakat." *Jurnal Studi Komunikasi*, Volume 2, Ed 3 November, 2018: 382-402.

⁸ Zindar Tamimi, "Inovasi Manajemen Pelayanan Publik Tim Emergency Service Kabupaten Bantaeng." *Politika*, Vol. 6, No. 1, April, 2015: 1-18.

Dalam bidang inovasi pelayanan publik berbasis IT, sampai dengan Desember 2017 terdapat sekurangnya 1.123 inovasi yang telah diluncurkan oleh Polri, dimana dapat diunduh oleh masyarakat setempat melalui aplikasi *smartphone* yang memuat berbagai jenis pelayanan Kepolisian seperti *panic button on hand*, SKCK online sampai pendaftaran SIM.⁹ Perubahan ini diharapkan dapat memberi pelayanan prima kepada masyarakat.

Secara sederhana, pelayanan prima (*excellent service*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.¹⁰

Pelayanan SIM di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Kepolisian Resort Jember sendiri, berdasarkan pra survei yang dilakukan oleh peneliti pelayanan dalam pembuatan dan perpanjangan SIM masih kurang baik atau belum mencapai pelayanan prima (*service excellent*) terutama menyangkut sumber daya manusia Polri di Samsat Jember masih terhambat pada pemahaman yang baik mengenai kebijakan *e-policing*.

Penggunaan teknologi informasi di kalangan petugas Samsat Polres Jember belum maksimal, karena budaya organisasi yang ikut berubah. Menurut penelitian Tejo dan Machasin juga menjelaskan bahwa kemampuan teknis personil dalam penggunaan teknologi informasi yang masih lemah mempengaruhi kinerja dan budaya kinerja dalam organisasi, sehingga berdampak pada optimalisasi pelayanan.¹¹ Hal ini berbanding terbalik dengan pelayanan SIM di Kantor Satlantas Polres Kendal, dimana pemahaman pegawai terhadap komputer dan dukungan sarana prasarana online sudah baik, sehingga pelayanan penerbitan SIM menjadi prima (baik sekali).¹²

Terkait dengan berbagai permasalahan tersebut, Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Kepolisian Resort Jember melakukan jejak pendapat (angket survei) selama bulan Januari sampai April 2015.

⁹ Chauwa Gemilang, Implementasi Pelayanan Prima dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Samarinda." *eJournal Adminitrasi Negara*, 4 (1), 2016: 2479-2492.

¹⁰ Ni Wayan Suwithi, *Pelayanan Prima (Customer Care)*. Jakarta: Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan, 1999, hal. 4

¹¹ Guntur Aryo Tejo dan Machasin, "Pengaruh Kompetensi dan Budaya Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Personel Bid. Humas Polda Riau." *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, Vol. VII, No. 3 September, 2015:

437-454.

¹² Damayanti, "Analisis Pelayanan Peningkatan Kualitas Penerbitan Surat Ijin Mengemudi (Studi Kasus di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Kendal)." *Majalah Ilmiah Inspiratif*, Vol. 01, No. 01 Januari, 2016.

Selanjutnya hasil dari jejak pendapat (angket survei) tersebut menunjukkan bahwa banyak masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan SIM di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Kepolisian Resort Jember. Masyarakat masih merasakan bahwa bahwa pelayanan masih cenderung lama, meskipun sudah menggunakan teknologi sehingga menyebabkan antrian panjang dan pelayanan kurang cepat.

Padahal pada saat survei tersebut, dilakukan renovasi terhadap bangunan tempat pelayanan SIM. Laporan Pembenahan Pelayanan Penerbitan SIM Unit Satpas Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Jember 2015 menunjukkan bahwa bagian bangunan yang direnovasi adalah ruang uji teori, ruang foto, pintu masuk, ruang pengisian formulir, ruang *smoking area* serta sudah disediakan kotak kritik dan saran serta IKM (indeks kepuasan masyarakat). Akan tetapi hal tersebut tidak menjadikan pelayanan SIM oleh Satpas Polres Jember menjadi lebih baik, sehingga masyarakat menilai pelayanan SATPAS Polres Jember tidak maksimal dan tidak memuaskan. Berdasarkan masalah tersebut, dapat diartikan bahwa adanya kendala dalam kebijakan optimalisasi pelayanan SIM di Satpas Jember.

Kebijakan pelayanan sejatinya harus memiliki tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan,¹³ termasuk juga dengan kebijakan pelayanan SIM *online* di Satpas Jember.

Hal tersebut tidak sesuai dengan ketentuan dalam pasal 22-23 Perkapolri tentang SIM yang menentukan bahwa :

Pasal 22

Standar pelayanan SIM oleh Satpas sebagai berikut:

- a. bersifat baku dan dapat dipahami secara mudah oleh petugas pelayanan penerbitan SIM, berupa ketentuan, persyaratan, pengujian, penerbitan, dan prinsip pelayanan publik pengajuan SIM;
- b. mudah dipahami oleh peserta uji;
- c. ada kejelasan tentang waktu pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan untuk mengikuti ujian sampai dengan penerbitan SIM;
- d. terperinci besaran biaya administrasi SIM yang ditetapkan dan diinformasikan dengan jelas kepada peserta uji;
- e. ada transparansi pada setiap tahap prosedur penerbitan SIM mulai dari pendaftaran, pengujian, sampai dengan penerbitan SIM;

¹³ Leo Agustino, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2012, hal. 7

- f. tersedia sarana dan prasarana pelayanan penerbitan SIM yang memadai;
- g. tersedia fasilitas tempat pelayanan dan fasilitas pendukung yang aman dan nyaman bagi peserta uji;
- h. kompetensi petugas pemberi pelayanan yang memadai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang mendukung pelayanan yang prima; dan
- i. tersedia layanan informasi, pendaftaran dan pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi multimedia.

Pasal 23

(1) Satpas harus menyediakan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat untuk memberikan kemudahan dan kelancaran pengajuan pendaftaran, pengujian, dan penerbitan SIM.

(2) Informasi, sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya memuat:

- a. persyaratan dan tata cara pengurusan SIM;
- b. besaran biaya yang dipungut;
- c. waktu penyelesaian; dan
- d. lokasi loket pendaftaran, ujian tertulis, simulator, dan lokasi ujian praktik.

Berdasarkan pada pasal tersebut, maka seharusnya pelayanan di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Kepolisian Resort Jember sudah mengarah kepada pelayanan SIM yang berkualitas, dimana sesuai dengan kondisi bahwa pelayanan SIM sudah menggunakan metode *online*, yang mengindikasikan adanya kemudahan dan lebih sederhana dalam pembuatan SIM tersebut. Konsep pelayanan SIM online sangat memudahkan masyarakat dalam memperpanjang dan mengurus SIM yang hilang atau rusak. SIM Online tersebut dapat di akses di web <http://sim.korlantas.polri.go.id/>.

Sistem pelayanan online merupakan salah satu bentuk kebijakan pemerintah yaitu berdasarkan Intruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 20043 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-government*. Alasan mendasar dicetuskannya pelayanan secara *online* adalah untuk menghilangkan praktik pencaloan dan mengurangi tindak pidana korupsi di lingkungan Polri.¹⁴ Kemudian juga untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam perwujudan untuk menjadi warga yang tertib adminsitratif, yaitu terkait dengan

kepemilikan Surat Ijin Mengemudi (SIM).¹⁵

Terkait praktik calo, hal tersebut dapat dilihat pada Program *Quick Wins* Polri 2015 nomor 8 di mana dilakukan *crash* program pelayanan masyarakat yaitu pelayanan bersih dari pencaloan. Terkait hal tersebut, adanya penerapan metode *one-gate service*, diharapkan dapat memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelayanan pada pembuatan SIM di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Kepolisian Resort Jember, sehingga pembuatan kebijakan SIM *online* dapat lebih optimal.

Melihat realitas demikian, maka menjadi menarik untuk melakukan penelitian terhadap permasalahan tersebut dengan judul **“Optimalisasi SIM Online Sebagai Strategi Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima Pada Kantor Satpas Jember”**.

Metode

Pendekatan penelitian yang digunakan untuk menjawab permasalahan dan mencapai tujuan penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong, penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. Selain itu penelitian kualitatif diartikan sebagai penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan atau triangulasi, analisa data bersifat induktif dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna daripada generalisasi. Penelitian kualitatif diyakini dapat membuka potensi interpretasi-interpretasi subyektif yaitu dengan mengikuti dan memahami alur peristiwa secara kronologis, dan menilai sebab akibat dalam lingkup pikiran orang-orang yang terkait untuk memperoleh penjelasan yang banyak dan bermanfaat.¹⁶

Tipe penelitian dalam penelitian ini adalah jenis deskriptif kualitatif. Format deskriptif kualitatif menganut paham fenomenologis yaitu mengkaji penampakan atau fenomena yang mana antara fenomena dan kesadaran terisolasi satu sama lain melainkan selalu berhubungan secara dialektis. Tujuannya adalah untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat menjadi objek penelitian dan berupaya menarik realitas tersebut ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun fenomena tertentu.¹⁷

-
- ¹⁴ F.H Edy Nugroho, Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Rangka Memberantas Tindak Pidana Korupsi Secara Elektronik. *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 14, No. 3 September, 539-546, 2014.
- ¹⁵ Desak Putu Butsi Triyani, Pelayanan Terpadu Surat Izin Mengemudi (SIM) Terintegrasi. *JlAP Vo. 2, No. 4*, 192-194, 2016.
- ¹⁶ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2012, hal. 7
- ¹⁷ Conny R. Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*. Grasindo, Jakarta, 2010, hal. 72

Pembahasan

1. Deskripsi Umum Wilayah Kabupaten Jember

Kabupaten Jember merupakan bagian dari Provinsi Jawa Timur, terletak ± 200 km ke arah timur dari Surabaya. Secara geografis terletak pada posisi $113^{\circ}15'47''$ sampai $114^{\circ}02'35''$ Bujur Timur dan $7^{\circ}58'06''$ sampai $8^{\circ}33'44''$ lintang selatan. Luas wilayah Kabupaten Jember berupa daratan seluas 3.293,34 km². Pada akhir tahun 2017, wilayah administrasi Kabupaten Jember terdiri dari 31 wilayah Kecamatan dan 248 desa/kelurahan. Dari 31 wilayah kecamatan, Tempurejo merupakan wilayah yang memiliki daratan terluas sebesar 524,46 km² yang sebagian besarnya masih berupa hutan. Jumlah penduduk di Kabupaten Jember yaitu 2.407.115 pada tahun 2017. Lebih lanjut terkait dengan kendaraan bermotor, berikut adalah jumlah kendaraan bermotor terbaru yang terdaftar di Polres Jember:

NO	JENIS KENDARAAN	TAHUN			
		2013	2014	2015	2016 (S/d Bln Nov)
I	MOBIL PENUMPANG				
1	Sedan	460	14	385	477
2	Jeep	387	81	330	420
3	Station Wagon	5040	2790	5193	2729
4	Kendaraan R3	692	616	327	321
II	MOBIL BEBAN				
1	Truk Barang	497	372	463	457
2	Truk Kontainer	0	0	0	0
3	Truk tangki BBM	0	4	2	1
4	Truk Pemadam Api	6	0	2	0
5	Truk Traktor	2	3	0	1
6	Pick Up	968	586	806	859
7	Ambulance	4	4	2	15

III	MOBIL BUS				
1	Bus Biasa	53	26	88	68

2	Bus Casis Panjang	0	2	8	0
3	Minibus	0	0	0	0
4	Bus Tangki	0	0	1	0
IV	SEPEDA MOTOR				
1	Scooter	17	6	29	24
2	Spm 50 cc keatas	55203	51008	55282	43039

Sumber: Data Intel Dasar Polres Jember, 2017.

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa terdapat peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar di Polres Jember, baik mobil penumpang, mobil beban, mobil bus hingga sepeda motor.

2. Kondisi Umum Satuan Lalu Lintas Polres Jember

2.1. Kondisi Umum Satpas Polres Jember

Satpas Polres Jember adalah satu unit/ seksi organisasi di bawah Polres Jember yang dibentuk berdasarkan Keputusan Kapolri. No. Pol.: KEP / 54 / X / 2002 tanggal 17 Oktober 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja. Satpas Polres Jember. Satpas Polres Jember memiliki tugas pokok sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan bimbingan teknik latihan dalam pelaksanaan Registrasi dan Identifikasi Pengemudi (SIM).
- b. Mengatur penyelenggaraan pengadaan, pendistribusian dan penyimpanan formulir blangko serta kelengkapan lain yang diperlukan dalam pelaksanaan Regident Pengemudi.
- c. Menjamin bahwa sarana Regident pengemudi yang diterbitkan dapat dipertanggung jawabkan, baik secara formal maupun material.
- d. Menerbitkan SIM beserta administrasinya bagi pemohon yang telah memenuhi persyaratan sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Melaksanakan ujian di bidang SIM.

- f. Melaksanakan uji ulang, pembatalan SIM dan administrasi, pencabutan SIM oleh Hakim serta sistem Rencana pelanggaran/ Hukuman yang dijatuhkan kepada pemegang SIM.
- g. Penyelenggaraan administrasi administrasi dari hasil kegiatan penerbitan SIM.
- h. Penyelenggaraan kegiatan yang bersifat penelitian dan pengembangan dalam bidang SIM.
- i. Mengkoordinir pengawasan dan pengendalian kegiatan sekolah mengemudi.
- j. Menunjang instansi samping yang terkait dalam penerbitan SIM
- k. Menyelenggarakan hubungan lintas fungsional Polri, maupun lintas sektoral dengan instansi lain.

Perolehan sertifikasi ISO 9001:2008 merupakan suatu keharusan bagi terbentuknya citra organisasi sebagai jaminan atas pelayanan bagi masyarakat pemohon SIM.

2.2. Tugas Fungsi Pokok Satpas Polres Jember

Berikut *job description* setiap kelompok kerja (pokja) yang ada di Satpas Polres Jember:

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pokja Informasi Dan Pengaduan

- a) Menerima dan memberi penjelasan kepada pemohon SIM
- b) Memberi informasi kepada pemohon jika pemohon mengalami kesulitan dalam proses pengurusan SIM.
- c) Menerima dan menampung segala kritik dan saran dari pemohon SIM.
- d) Memberikan informasi kepada pemohon SIM terkait persyaratan maupun biaya administrasi permohonan SIM sesuai PNBP.
- e) Bertanggung jawab terhadap Bintara Urusan SIM, Kanit Reg Ident dan Kasat Lantas.

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pokja Pendaftaran

- a) Menerima berkas dari pemohon SIM.
- b) Melaksanakan registrasi berkas pemohon yang sudah memenuhi persyaratan untuk mendapatkan SIM menurut golongannya.
- c) Membagi jenis pelayanan penerbitan SIM yaitu penerbitan SIM Baru, SIM Perpanjangan atau Mutasi berkas SIM baik masuk atau keluar wilayah dan peningkatan golongan.
- d) Menerima Nomer PIN bagi pemohon SIM yang telah daftar lewat Website (Sim Online)
- e) Bertanggung jawab kepada Bintara Urusan SIM, Kanit Reg Ident dan Kasat Lantas.

3. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pokja Ujian Teori

- a) Melaksanakan registasi berkas pemohon SIM sesuai golongan untuk mengikuti ujian teori SIM
- b) Menyiapkan buku absensi peserta ujian teori dan diadakan cros cek dengan kartu identitas pemohon (KTP).
- c) Menerima permohonan SIM baru yang akan menjalani ujian teori, atau yang menjalani ujian teori ulang.
- d) Menjelaskan langkah- langkah pelaksanaan ujian kepada peserta ujian teori tentang teknis menjawab soal yang telah disiapkan kepada peserta ujian.
- e) Memberi kesempatan bertanya kepada peserta sebelum ujian teori dimulai.
- f) Mengentry data peserta ujian sesuai dengan nomor urut ujian yang sudah disesuaikan dengan soal ujian yang diberikan kepada pemohon SIM baik baru ataupun yang melaksanakan ujian teori ulang.
- g) Menyelenggarakan proses ujian teori terhadap pemohon SIM Baru dan peningkatan golongan.
- h) Mendata lulus atau tidaknya pemohon SIM yang telah mengikuti ujian (menentukan tanggal ujian ulang bagi yang tidak lulus dan dicantumkan pada blangko Bukti Ujian Teori)
- i) Bertanggung jawab terhadap kerahasiaan soal ujian teori.
- j) Bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan perawatan peralatan Ujian Teori (DTMS).
- k) Bertanggung jawab terhadap Bintara Urusan SIM, Kanit Reg Ident dan Kasat Lantas.

4. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pokja Ujian Praktek

- a) Menyediakan / menyiapkan sarana untuk ujian praktek
- b) Melaksanakan registrasi pemohon SIM yang mengikuti ujian praktek sesuai dengan golongan SIM yang diajukan.
- c) Menerima permohonan SIM Baru yang telah lulus ujian teori dan pemohon SIM yang melakukan ujian praktek ulang.
- d) Menerima berkas pemohon SIM baru, peningkatan golongan dan blangko Bukti Hasil Ujian Teori dan Praktek SIM dari Loker Ujian Teori.
- e) Memberi kepastian Nomor urut antrian ujian praktek/ nomor dada kepada pemohon SIM.

- f) Meregister semua pemohon SIM baik roda 2 (dua) maupun roda 4 (empat), baik pemohon SIM baru maupun yang melaksanakan Ujian Praktek Ulang.
- g) Menjelaskan langkah – langkah pelaksanaan ujian kepada peserta ujian praktek serta memberi contoh ujian praktek dan memberikan kesempatan bertanya.
- h) Menyelenggarakan proses ujian praktek terhadap pemohon SIM baru dan peningkatan golongan.
- i) Menentukan lulus atau tidaknya pemohon sim yang telah mengikuti ujian (menentukan tanggal ujian ulang bagi yang tidak lulus)
- j) Bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan perawatan peralatan dan kendaraan ujian praktek.
- k) Bertanggung jawab kepada Bintara Urusan SIM, Kanit Regident dan Kasat Lantas.

5. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pokja Pembayaran/Benman SIM

- a) Memantau pelaksanaan penarikan pembayaran dari pemohon SIM
- b) Meregister bukti pembayaran dari pemohon SIM
- c) Merekapitulasi jumlah pemohon SIM Baru dan Perpanjangan
- d) Membuat Laporan pertanggung jawaban keuangan kepada pimpinan.
- e) Bertanggung jawab kepada Kasat Lantas, Kanit Reg ident dan Kasat Lantas.

6. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pokja Produksi SIM

- a) Menerima berkas pemohon SIM Perpanjangan, peningkatan maupun baru yang telah lulus ujian teori dan praktek, serta telah membayar PNBK SIM.
- b) Memberikan kepastian nomor urut antrian digital foto SIM
- c) Menkonfirmasi ulang data yang tertera pada SIM kepada pemohon sebelum SIM dicetak.
- d) Mengambil sidik jari, tanda tangan dan foto pemohon SIM
- e) Melakukan proses pencetakan SIM
- f) Merawat sarana dan prasarana produksi SIM dan menjaga kebersihan ruangan
- g) Bertanggung jawab kepada Bintara Urusan SIM, Kanit Regident dan Kasat Lantas.

7. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pokja Penyerahan SIM

- a) Menerima dan meregister SIM yang telah dicetak.

- b) Melakukan penyerahan SIM kepada pemohon SIM dan pemohon SIM melaksanakan tandan tangan pada buku penyerahan SIM.
 - c) Merawat sarana dan prasarana loket penyerahan dan menjaga kebersihan ruangan.
 - d) Bertanggung jawab kepada Bintara Urusan SIM, Kanit Reg ident dan Kasat Lantas.
8. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pokja Pemberkasan/ Arsdok Dan Mutasi
- a) Menerima dan melayani pemohon SIM yang melaksanakan mutasi berkas SIM nya untuk pindah ke luar wilayah atau yang membawa berkas SIM dari luar wilayah.
 - b) Membuat surat pengantar kepada Satpas tujuan apabila dalam proses mutasi SIM keluar
 - c) Meregister berkas mutasi keluar dan masuk
 - d) Menerima berkas pemohon SIM yang telah melaksanakan foto
 - e) Mengarsipkan berkas sesuai abjad dan tahun.
 - f) Bertanggung jawab kepada Bintara Urusan SIM, Kanit Reg ident dan Kasat Lantas.

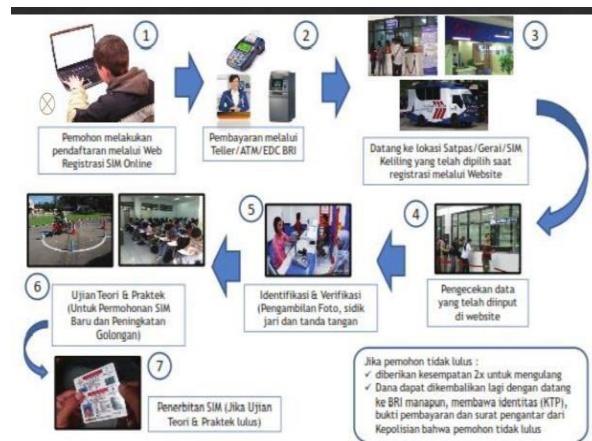
3. Gambaran Umum Pelayanan SIM Online

SIM online adalah sistem teknologi informasi yang mengintegrasikan dan membantu proses penerbitan SIM Baru dan perpanjangan SIM yang terkoneksi ke Pusat Data SIM Korlantas Polri. Pasal 1 ayat (4) Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi menyebutkan bahwa Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah suatu bukti dalam bentuk dokumen atau alat resmi dari kepolisian terkait pengemudi dan kelengkapan dalam mengendarai kendaraan bermotor.

Hakikatnya, wewenang dalam memberikan surat izin kendaraan bermotor hanya boleh dikeluarkan oleh Polri. Hal ini sesuai dengan pasal 15b UU No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Kemudian, sebuah Surat Izin Mengemudi (SIM) sendiri pada umumnya harus harus memuat berbagai hal terkait identitas pengemudi, yaitu nama, tempat tanggal lahir, alamat, pekerjaan, tinggi badan, sidik jari, tanggal berakhir masa berlaku sampai pas foto pengemudi/pemilik.

Tujuan dari pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah terciptanya kondisi tertib administratif di masyarakat yang pada akhirnya bermuara pada tertibnya masyarakat dalam berkendara di jalanan. Hal tersebut terjadi karena Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan legalitas atau tanda pemegang Surat Izin Mengemudi (SIM) telah memiliki izin

untuk mengemudikan kendaraan tertentu. Adapun cara untuk menerbitkan SIM Baru adalah sebagai berikut:



Sumber: Data Satpas Polres Jember, 2018.

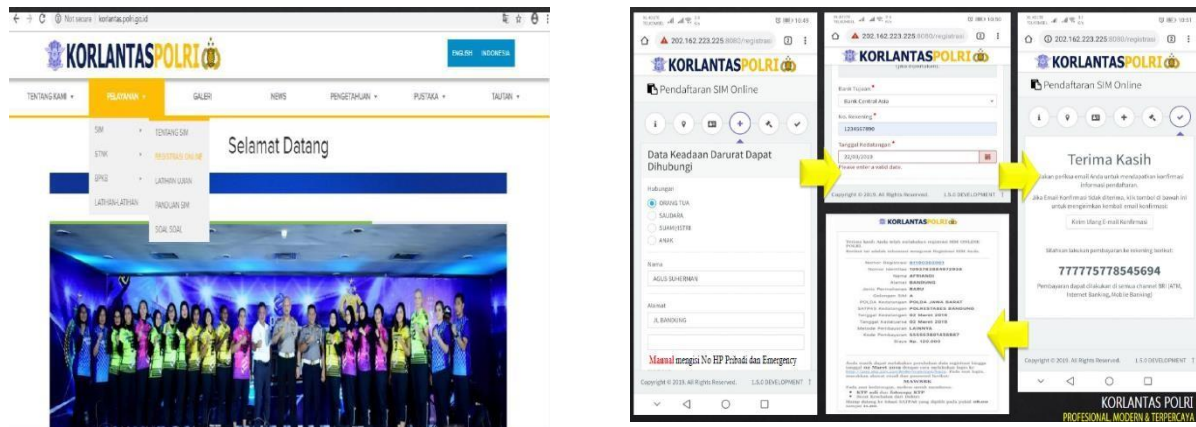
Gambar 2.4

Proses Penerbitan SIM Online di Satpas Polres Jember

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat bahwa beberapa urutan penerbitan SIM online yaitu:

- a. Pemohon melakukan pendaftaran melalui Web Registrasi SIM Online
- b. Pembayaran melalui Teller/ATM/EDC BRI
- c. Datang ke lokasi Satpas/Gerai/SIM keliling yang telah dipilih saat registrasi melalui Website
- d. Pengecekan data yang telah diinput di website
- e. Identifikasi dan verifikasi (pengambilan foto, sidik jari dan tanda tangan)
- f. Ujian teori dan praktek (untuk permohonan SIM baru dan peningkatan penggolongan)
- g. Penerbitan SIM (jika ujian teori dan praktek lulus)

Selanjutnya, berikut adalah tampilan situs pendaftaran registrasi online SIM di situs Korlantas Polri (<http://korlantas.polri.go.id>), dimana pendaftar memilih menu “registrasi online” pada “Pelayanan”.



Sumber: Data Satpas Polres Jember, 2018.

Gambar 2.5

Website Korlantas Polri untuk Registrasi SIM Online

Berdasarkan tampilan di atas, kemudian terdapat sejumlah data yang harus diisi oleh pemohon, dimana data tersebut harus valid, atau sesuai dengan rekam identitas pada kartu tanda penduduk. Sementara itu, gambaran lain mengenai pelayanan SIM online di Satpas Polres Jember, dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, dimana menggunakan data hasil survey indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Satpas Polres Jember, yakni sebagai berikut:

3.1. *Tangible*

Bukti fisik (*tangible*) menunjukkan kemampuan lokasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Kondisi peralatan, gedung dan peralatan fisik adalah merupakan bentuk dari bukti nyata dari kemungkinan akan tingginya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Satpas Polres Jember kepada masyarakat. Pada penelitian ini, bukti fisik (*tangible*) yang digunakan adalah kebersihan tempat, kerapian dan kelengkapan sarana serta prasarana yang dibutuhkan untuk pembuatan SIM di Satpas Polres Jember. Setiap pelayanan juga akan ditunjang dari benda atau tempat pelayanan itu sendiri.

Dalam penyelenggaraan mengenai pelayanan publik, pemerintah dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah merumuskan apa yang menjadi asas, prinsip, dan standar pelayanan publik hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sementara Satpas Polres Jember sendiri, juga menggunakan acuan Manual Mutu sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan pembuatan SIM. Manual mutu yang dimaksud adalah dengan ISO 9001:2008, tentang pelayanan penerbitan SIM dan SIM perpanjangan golongan SIM A dan SIM C Satpas Polres Jember.

Manual Mutu ini merupakan dokumen yang menetapkan Sistem Manajemen Mutu Satpas Polres Jember untuk menerapkan format standar ISO 9001:2008 yang menetapkan persyaratan sistem manajemen mutu. Diharapkan dengan diterapkan Manual Mutu ini maka Satpas Polres Jember secara konsisten dapat melakukan pelayanan prima dengan perbaikan sistem yang lebih efektif, berkesinambungan dan kepastian hukum sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, sehingga kepuasan masyarakat meningkat. Semua persyaratan dalam Manual Mutu ini bersifat umum dan ditujukan agar dapat diterapkan dalam kegiatan dan jenis pelayanan yang dilakukan Satpas Polres Jember.

3.2 Reliability

Kehandalan (*reliability*) menunjukkan kemampuan institusi/ lembaga untuk memberikan pelayanan yang segera, akurat, dan memuaskan.

Sesuai dengan keputusan dari Kasat Lantas sebagai Manajemen Puncak untuk mendapatkan Sertifikat ISO 9001:2008 sebagai bukti dari penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, maka untuk itu seluruh persyaratan dalam standar internasional tersebut harus ditetapkan, didokumentasikan, diimplementasikan serta dipelihara dan secara bertahap diperbaiki keefektifan dari sistem ini. Dalam rangka memenuhi persyaratan internasional tersebut, Satpas Polres Jember telah:

- a. Mengidentifikasi proses yang dibutuhkan untuk sistem manajemen mutu dan penerapannya ke seluruh Satpas Polres Jember.
- b. Menetapkan ruang lingkup dari setiap bagian dalam struktur organisasi Satpas Polres Jember dan keterkaitannya.

- c. Menetapkan kriteria dan metode yang akan digunakan dalam memastikan bahwa baik itu operasional kerja dan pengendalian atas proses kerja yang ada telah berjalan dengan efektif.
- d. Memastikan bahwa segala sesuatu yang dibutuhkan dalam menghasilkan produk yang memenuhi kepuasan pemohon SIM tersedia. Hal itu dapat berupa sumber daya yang kompeten dalam melaksanakan tugasnya, ketersediaan peralatan yang dibutuhkan dalam proses produksi, aktifitas pemeriksaan dan pengujian, ruang bekerja yang memadai serta tersedianya instruksi atau petunjuk dalam melaksanakan pekerjaan.
- e. Memonitor tahapan dalam proses produksi yang kemudian dilakukan pengukuran hasilnya untuk diketahui pencapaiannya. Hasilnya dianalisa sehingga dapat diketahui penyebab kegagalannya bila tidak tercapai atau kemungkinan untuk perbaikan.
- f. Menetapkan tindakan yang harus segera dilakukan untuk dapat mencapai target yang telah ditetapkan dan perbaikan yang berkesinambungan dari proses tersebut.
- g. Dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu di Satpas Polres Jember tidak ditetapkan adanya suatu proses yang dioutsourcean kepada pihak ketiga.

3.3.Responsiveness (Daya Tanggap) Petugas

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah pemberian pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan tanggap. Keinginan dan harapan dari pemohon SIM dan sekaligus sebagai pengguna jasa adalah fokus utama yang selalu diperhatikan oleh setiap organisasi tak terkecuali Satpas Polres Jember. Untuk mengetahui apa yang menjadi keinginan dan harapannya baik pada masa saat ini maupun yang akan datang maka Kasat Lantas Polres Jember selalu pro-aktif untuk mencoba memahami kebutuhan melalui:

- a. Pelaksanaan survey untuk mengetahui kepuasan pemohon SIM melalui lembar pertanyaan/quesioner yang diisi oleh pemohon SIM pada saat selesai mendapatkan pelayanan Satpas Polres Jember.
- b. Menyediakan kotak saran/ kritik beserta blangko dan kelengkapan alat tulis yang ditempatkan pada ruang informasi/ pintu masuk Satpas Polres Jember, sehingga pemohon SIM dapat memberikan saran/ kritik terhadap pelayanan Satpas Polres Jember.
- c. Melakukan kerja sama dengan media setempat seperti radio, televisi, surat kabar sebagai media untuk dapat berdiskusi langsung dengan pemohon SIM sebagai pengguna jasa.
- d. Menetapkan personil yang bertanggung-jawab di dalam menerima dan menindak-lanjuti semua keluhan dari masyarakat terkait dengan pelayanan Satpas.

3.4. Assurance

Jaminan (*assurance*) menunjukkan pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pemberi jasa, hal ini juga berlaku pada petugas Satpas Polres Jember. Indikasi tersebut ditunjukkan dengan item kepedulian petugas, ramah dan sopan, keakuratan pelayanan, jaminan rasa aman, dan kenyamanan pelayanan. Masyarakat Jember, menilai telah mendapatkan sesuatu pelayanan pembuatan SIM seperti ekspektasinya. Meskipun tampak banyak antrian, namun kepedulian petugas untuk membantu dan mempercepat proses pelayanan sangat dihargai oleh masyarakat. Apabila jaminan ditingkatkan maka secara signifikan akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan pembuatan SIM di Satpas Polres Jember. Organisasi modern pada dewasa ini yang berfokus pada bidang pelayanan dihadapkan pada kemampuan untuk memberi jaminan yang dapat meyakinkan atas berbagai bentuk pelayanan yang dapat diberikan oleh suatu organisasi tersebut.

3.5. Emphaty

Kepedulian (*emphaty*) menunjukkan pernyataan tentang kepedulian dan perhatian kepada individu yang berlaku sebagai konsumen atau pelanggan secara individual. Pada unsur *empathy* atau kepedulian, maka hal yang ditunjukkan adalah perhatian petugas, kesungguhan petugas, keadilan pelayanan dan perhatian saat pelayanan.

Memenuhi kepuasan dari setiap pemohon SIM adalah prinsip utama dari Manajemen Puncak Satpas Polres Jember. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 adalah merupakan salah satu bukti dari komitmen manajemen mengenai pentingnya pemohon SIM. Pemenuhan kepuasan pemohon SIM mencakup: a) proses tepat waktu; b) pemenuhan standar proses yang ditetapkan dan c) memberikan pelayanan yang maksimal.

Kepuasan masyarakat yaitu adanya tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan performansi (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Untuk dapat melakukan sesuatu yang bernilai lebih tidak cukup hanya dengan sekedar memberikan layanan, melainkan harus bisa memberikan kepuasan pada pelanggan, dalam hal ini masyarakat. Layanan terhadap masyarakat ditetapkan oleh petugas atau penyedia layanan, sedangkan kepuasan pelanggan ditetapkan oleh masyarakat. Meskipun kedua hal tersebut perbedaannya tipis, namun amat penting. Memang benar bahwa masyarakat tidak selamanya benar, namun bagaimanapun masyarakat tetap pelanggan atau individu yang perlu dilayani. Artinya, memecahkan masalah seringkali lebih penting ketimbang menentukan siapa yang benar.

Masyarakat yang tidak puas mereka akan kecewa, dengan kekecewaan itu masyarakat akan melakukan tindakan komplain, atau tidak sama sekali melakukan apa-apa (diam). Bentuk-bentuk pengambilan tindakan akibat dari ketidakpuasan atas kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di antaranya: 1. Respon suara (*voice response*); 2. Respon pribadi (*private response*); 3. Respon pihak ketiga (*third-party response*).

4. Faktor yang Mendorong dan Menghambat Pelayanan SIM Online yang diberikan oleh Kantor Satpas Polres Jember

4.1.Faktor yang Mendorong Pelayanan SIM Online yang diberikan oleh Kantor Satpas Polres Jember

- a. Pelatihan guna peningkatan kemampuan petugas Satpas dalam mendukung tercapainya tujuan pelayanan SIM Online dengan maksimal
- b. Pemeliharaan dan pembenahan secara berkesinambungan sarana dan prasarana Satpas ditambah dengan dukungan perlengkapan SIM Online dari Korlantas Polri
- c. Melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat tentang prosedur layanan SIM online
- d. Jaringan dan akses aplikasi berjalan normal minimalisir adanya gangguan dari server pusat maupun jaringan Telkom

4.2.Faktor yang Menghambat Pelayanan SIM Online yang diberikan oleh Kantor Satpas Polres Jember

- a. Peningkatan volume pemohon SIM
- b. Gangguan Jaringan menjadi penghambatan yang dapat mengganggu kelancaran pelayanan di Satpas
- c. Masyarakat masih cenderung suka menggunakan cara konvensional dibandingkan *online*

5. Optimalisasi Pelayanan Sim Online Sebagai Strategi Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima Pada Kantor Satpas Jember

5.1. Memaksimalkan Pelayanan SIM Online dengan Satpas Monitoring Center (SMC)

Satpas Monitoring Center merupakan ruang untuk melakukan pemantauan seluruh jaringan satpas dimana merupakan layanan yang berbasis satu atap secara online. Berikut adalah bagian dari *Satpas Monitoring Center*:

- a. Dashboard SIM online yang berfungsi memonitor jumlah produksi SIM online di 456 Satpas dan jumlah PNPB secara Real Time.
- b. Dashboard *Paessler Router Traffic Grapher* (PRTG) berfungsi memonitor Server Satpas jaringan ke Pusat Data.
- c. Dashboard Telkom berfungsi memonitor Jaringan Telkom Satpas jaringan.
- d. Dashboard sosial media berfungsi untuk media informasi tentang pelayanan SIM online.
- e. Untuk laporan/pengaduan masyarakat dan petugas terkait pelayanan SIM online ke SMC.

5.2. Maintenance Gangguan Jaringan bersama Teknisi Polda Jatim

Untuk mengantisipasi gangguan jaringan yang masih menjadi kendala, maka dilakukan perawatan dan pengecekan berkala bersama teknisi Polda Jatim. Satpas Polres Jember mengupayakan meminimalisir gangguan jaringan baik dari pusat maupun dari telkom dengan cara bersama teknisi melakukan pengecekan berkala terus memantau jaringan atau server tersebut. Apabila dinilai memperlambat jaringan maka akan diberlakukan perawatan yang lebih serius, misalnya pergantian pusat server.

5.3. Memberikan Edukasi Melalui Sosialisasi melalui Dikmas Lantas dengan Program “Polantas Masuk Desa” tentang Edukasi Perkembangan Layanan SIM

Polisi lalu lintas (Polantas) Polres Jember menggelar sosialisasi berbagai aturan lalu lintas kepada warga melalui program edukasi “**Polantas Masuk Desa**”. Hal ini disampaikan oleh informan sebagai berikut:

Polres Jember memiliki program edukasi kepada warga desa mengenai layanan SIM online, ini agar setiap warga terpapar informasi yang cukup, dengan pastinya ada bantuan dari bhabinkamtibmas dan tokoh masyarakat setempat, kan warga sudah mengenal mereka dan pasti akan lebih mengena program edukasinya.

Kesimpulan

Dari temuan lapangan menjelaskan bahwa pelayanan SIM online di Kantor Satpas Jember memiliki IKM unit pelayanan gn adalah 97,17 dengan kategori sangat baik. Adapun pelayanan SIM online dilakukan dengan proses sebagai berikut pemohon melakukan pendaftaran melalui Web Registrasi SIM Online, Pembayaran melalui Teller/ATM/EDC BRI, Datang ke lokasi Satpas/Gerai/SIM keliling yang telah dipilih saat registrasi melalui Website, Pengecekan data yang telah diinput di website, Identifikasi dan verifikasi (pengambilan foto, sidik jari dan tanda tangan,

Ujian teori dan praktek (untuk permohonan SIM baru dan peningkatan penggolongan) serta Penerbitan SIM (jika ujian teori dan praktek lulus).

Adapun faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan SIM Online di Kantor Satpas Jember, yaitu:

- 1) Faktor yang mendukung pelayanan SIM online yang diberikan oleh Kantor Satpas Polres Jember yaitu pelatihan guna peningkatan kemampuan petugas Satpas dalam mendukung tercapainya tujuan pelayanan SIM Online dengan maksimal, Pemeliharaan dan pembenahan secara berkesinambungan sarana dan prasarana Satpas ditambah dengan dukungan perlengkapan SIM Online dari Korlantas Polri, Melaksanakan sosialisasi kepadamasyarakat tentang prosedur layanan SIM online, Jaringan dan akses aplikasi berjalan normal minimalisir adanya gangguan dari server pusat maupun jaringan Telkom.
- 2) Faktor yang menghambat pelayanan SIM online yang diberikan oleh Kantor Satpas Polres Jember yaitu peningkatan volume pemohon SIM, gangguan Jaringan menjadi penghambatan yang dapat mengganggu kelancaran pelayanan di Satpas, Masyarakat masih cenderung suka menggunakan cara konvensional dibandingkan *online*. Selanjutnya, upaya optimalisasi pelayanan SIM online pada kantor Satpas Jember yaitu dengan cara memaksimalkan Pelayanan SIM Online dengan Satpas Monitoring Center (SMC), memaksimalkan layanan informasi tentang sim online melalui website dan media sosial, *maintenance* gangguan jaringan bersama teknisi polda jatim, memberikan edukasi melalui sosialisasi melalui dikmas lantas dengan program “polantas masuk desa” tentang edukasi perkembangan layanan SIM.

Bibliography

- Agustino, Leo, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2012, hal. 7
- Chusyairi, Achmad dan M. Yusuf Usman, "Pengembangan WEB Pelayanan Publik Polres Banyuwangi dengan Metode MVC." *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia*, 2017: 115-120.
- Damayanti, "Analisis Pelayanan Peningkatan Kualitas Penerbitan Surat Ijin Mengemudi (Studi Kasus di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Kendal)." *Majalah Ilmiah Inspiratif*, Vol. 01, No. 01 Januari, 2016.
- Dwiyanto, Agus, *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2011, hal. 23.
- Dwiyanto, Agus. Membangun Sistem Pelayanan Publik yang Memihak Pada Rakyat. *Populasi*, 13 (1), 1-18, 2002.

- Febrianti, Lina dan Herdiyan Maulana, "Pengaruh Persepsi Masyarakat Pada Kinerja Kepolisian Terhadap Kepercayaan pada Kepolisian." *Jurnal Penelitian dan Pengukuran Psikologi, Volume 2, Nomor 1, April*, 2013: 63-71.
- Gemilang, Chauwa, Implementasi Pelayanan Prima dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Samarinda." *eJournal Adminitrasi Negara*, 4 (1), 2016: 2479-2492.
- Gusriani, Uci. "Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Kepolisian Resort Kota (Polresta) Samarinda." *eJournal Administrasi Negara* 3(5), 2015: 1553-1565.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2012, hal. 7
- Nugroho, F.H Edy. Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Rangka Memberantas Tindak Pidana Korupsi Secara Elektronik. *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 14, No. 3 September, 539-546, 2014.
- Prabowo, Tyan Ludiana dan Irwansyah, "Media Komunikasi Digital PolisiKu: Pelayanan Publik Polri kepada Masyarakat." *Jurnal Studi Komunikasi*, Volume 2, Ed 3 November, 2018: 382-402.
- Semiawan, Conny R. *Metode Penelitian Kualitatif*. Grasindo, Jakarta, 2010, hal. 72
- Suwithi, Ni Wayan. *Pelayanan Prima (Customer Care)*. Jakarta: Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan, 1999, hal. 4
- Tamimi, Zindar. "Inovasi Manajemen Pelayanan Publik Tim Emergency Service Kabupaten Bantaeng." *Politika*, Vol. 6, No. 1, April, 2015: 1-18.
- Tejo, Guntur Aryo dan Machasin, "Pengaruh Kompetensi dan Budaya Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Personel Bid. Humas Polda Riau." *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, Vol. VII, No. 3 September, 2015: 437-454.
- Triyani, Desak Putu Butsi. Pelayanan Terpadu Surat Izin Mengemudi (SIM) Terintegrasi. *JIAP* Vo. 2, No. 4, 192-194, 2016.
- Yusriadi dan Misnawati, Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu). *Jurnal Ilmiah Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, Volume 7 Nomor 2 Juli-Desember, 99-108, 2017.