

IMPLEMENTASI SURAT IZIN MENGENUDI (SIM) DI SATUAN PENYELENGGARA ADMINISTRASI SIM (SATPAS) COLOMBO SURABAYA

Indro Nurabdi Rustopo

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
E-mail: indranurabdi@gmail.com

Indah Prabawati, S.Sos., M.Si

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
E-mail: Prabawatiindah@yahoo.co.id

Abstrak

Satpas Colombo Surabaya sebagai penyelenggara pelayanan publik membuat terobosan kreatif mengenai Surat Izin Mengemudi (SIM), yaitu *SIM Online*. *SIM Online* dapat mempermudah masyarakat dalam perpanjangan SIM dan pendaftaran baru. Pelayanan *SIM Online* ditujukan untuk warga Surabaya maupun luar Kota Surabaya. Warga luar Kota Surabaya dapat memperpanjang SIM di Kota Surabaya tanpa harus kembali ke Daerah asalnya. Dalam pelaksanaannya, terdapat kekurangan sosialisasi yang terlihat dari masih adanya masyarakat yang kurang paham mengenai mekanisme *SIM Online*. Aplikasi yang kaku pada database juga menjadi kekurangan *SIM Online*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Surat Izin Mengemudi (SIM) *Online* Di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Colombo Surabaya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun fokus penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah model implementasi George C. Edward III, yang terdiri dari empat variabel, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan kebijakan *SIM Online* di Satpas Colombo Surabaya mendapatkan respon yang baik oleh masyarakat dalam pelaksanaan implementasinya, sebagai berikut 1) komunikasi, pihak Satpas Colombo Surabaya sudah melakukan sosialisasi tentang *SIM Online* kepada masyarakat. 2) sumber daya, masih kurangnya jumlah staff, telah memberikan informasi yang jelas terhadap masyarakat, dalam pelaksanaannya masih saja di jumpai oknum yang memberikan kemudahan, dan mengenai fasilitas peralatan sudah sangat lengkap dan siap menunjang kebijakan *SIM Online*, namun masih memiliki kendala terhadap jaringan atau koneksi serta kendala yang berupa renovasi gedung 3) disposisi, petugas *SIM Online* memiliki pemahaman yang tinggi terhadap keluhan masyarakat. 4) struktur birokrasi, bentuk tanggungjawab pelaksana *SIM Online* di satuan penyelenggara administrasi sim (SATPAS) berdasarkan perkap nomor 9 Tahun 2012 dan SOP *SIM Online*. Saran yang diajukan yaitu melakukan kerjasama dengan layanan provider untuk menstabilkan jaringan koneksi, menyiapkan ruangan khusus untuk pemohon SIM selama gedung direnovasi serta meningkatkan kualitas aplikasi.

Kata kunci :Implementasi, Mengemudi, Online

Abstract

Satpas Colombo Surabaya as public service providers make creative breakthroughs regarding driving licences (SIM), which is *SIM Online*. This program facilitate citizen in driving license renewal and new registrations. This public service is for citizen from Surabaya and outside Surabaya. Citizen from outside Surabaya can extend SIM in Surabaya without having to return to the region of origin. In practice, there is a lack of socialization which is seen from the society still less savvy about the mechanism of *SIM Online*. Rigid applications on databases also become deficient *SIM Online*. This research aims to determine the implementation of driver's licence (SIM) in organizers unit of SIM Administration (SATPAS) Colombo Surabaya. This research use descriptive research with a qualitative approach. The focus of the research used in this research is the implementation model by George C. Edward III, which consists of four variables, namely communication, resources, disposition, and a bureaucratic structure. The results showed that policy of *SIM Online* at Satpas policy Colombo Surabaya get good response by the community in the implementation of its implementation, the following 1) communications, Satpas Colombo

Surabaya has socialized about licenses online to the public. 2) resources, there are still insufficient numbers of staff, has been providing clear information to public, in its implementation still encountered persons who provide facilities, and the facilities equipment is very complete and ready to support policies on the SIM Online, but still have a problem on the network or connections as well as obstacles in the form of renovation. 3) disposition, officer of SIM Online has a high understanding of the complaints against the citizen. 4) bureaucratic structure, the form of the responsibility of implementing the Online SIM in (SATPAS) based on Regulation No. 9 of 2012 and SIM SOP Online. Suggestions put forward, namely cooperation with the service provider to stabilize the network connections, setting up a special room for driver's license applicants for the renovated building as well as improve the quality of the application.

Keywords: Implementation, Driving, Online

PENDAHULUAN

Kepolisian Republik Indonesia melakukan upaya pembenahan yaitu dengan melakukan inovasi terkait dengan pembuatan dan perpanjangan SIM berupa Surat Izin Mengemudi (SIM) *online*. Peresmian SIM *online* yang dilaksanakan oleh Polda Jatim bertujuan untuk memudahkan masyarakat luar Kota Surabaya yang berkerja di Surabaya dalam memperpanjang masa berlaku SIM. Inovasi SIM *online* akan terus dilakukan untuk mengurangi beberapa kendala dalam pembuatan dan perpanjangan SIM secara manual (surabayanews.co.id, diakses pada 13 Oktober 2016).

Dengan adanya SIM *Online* dapat mempermudah pemohon, yang biasanya mengantri bisa sampai 30 menit hingga 1 jam, masyarakat dapat dengan cepat untuk melakukan registrasi yang berkisar waktu 5 menit tanpa mengantri terlalu lama. Dengan cara pertama download aplikasinya yang bernama e-Sim Online yang ada di Google Play Store.

Syarat mutlak bagi para pengendara kendaraan bermotor harus memiliki SIM. Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. (www.polri.go.id, Di akses pada 15 september 2016). Dasar hukum Surat Izin Mengemudi (SIM) dapat dilihat pada Undang – Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi (SIM).

Salah satu Satlantas yang mengaplikasikan penerapan Surat Izin Mengemudi (SIM) *online* adalah Unit Regident Satlantas Polrestabes Surabaya dan yang menjadi satu – satunya yang menjalankan SIM *Online* di Jawa Timur. Penerapan Surat Izin Mengemudi (SIM) *online* adalah sebagai implementasi dan bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan di bidang penerbitan SIM kepada

masyarakat. Selain itu, penerapan Surat Izin Mengemudi (SIM) *online* sebagai bentuk upaya untuk membangun dan melaksanakan pelayanan prima kepada masyarakat di bidang regident SIM guna terciptanya *zero complain*, bebas korupsi dan terciptanya birokrasi bersih di Kota Surabaya.

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan kajian mendalam terkait dengan implementasi Surat Izin Mengemudi (SIM) *online*. Penulis tertarik menganalisis menggunakan model implementasi menurut George C. Edward III. Implementasi yang di kemukakan oleh George C. Edward III. (Agustino, 2008:149). Berupa berpendekatan top-down. Model implementasi kebijakan publiknya yang dikenal dengan *Direct and Indirect Impact on Implementation*. Terdapat empat variabel yang sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan, yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Alasan peneliti memilih model implementasi menurut George C. Edward III, karena setiap variabel pada model implementasi yang di sampaikan pada Edward III, sudah mewakili komponen dalam pelaksanaan program Surat Izin Mengemudi (SIM) Online yang dilaksanakan di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Colombo Surabaya. Oleh karena itu, model implementasi yang di tawarkan oleh George C. Edward III sesuai untuk membahas penelitian dengan judul **“IMPLEMENTASI SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) ONLINE DI SATUAN PENYELENGGARA ADMINISTRASI SIM (SATPAS) COLOMBO SURABAYA”**.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian terletak di Taman Remaja Surabaya, Jalan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Pada penelitian ini, informan yang termasuk dalam *purposive sampling* adalah:

1. Bapak Okta Prastiadi S.Kom, selaku Baurmin Regident SIM dan Wakil Bendahara Penerimaan PNPB SIM di Satpas Colombo Surabaya

Adapun informan yang termasuk dalam *snowball sampling* adalah masyarakat yang mengurus SIM Online di Satpas Colombo Surabaya, sebagai berikut:

1. Saudari Andita Nella warga Surabaya
2. Saudara Wendy warga Tasikmalaya

Fokus penelitian menggunakan proses manajemen strategi menurut George C. Edward III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrat. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif, deskriptif maupun kausal dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa survei atau observasi. Pada penelitian ini, data primer berupa hasil wawancara yang dilakukan kepada informan penelitian yang dalam hal ini adalah:

- 1) Satpas Colombo Surabaya yang melayani kepengurusan SIM Online
- 2) Masyarakat yang mengurus SIM Online.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan struktur data historis tentang variabel-variabel yang telah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain. Pada penelitian ini, data sekunder diperoleh dari data pribadi kantor Satpas Colombo Surabaya yang berupa dokumen mengenai gambaran umum kantor, bagan struktur organisasi dan dokumen tentang Surat Izin Mengemudi (SIM) Online.

Teknik Pengumpulan data adalah suatu proses data primer untuk keperluan dalam penelitian. Pengumpulan data merupakan langkah penting dalam metode ilmiah karena pada umumnya data yang dikumpulkan harus valid. Valid atau tidaknya data yang dikumpulkan harus melalui beberapa metode dalam membantu pengumpulan data yang lengkap sehingga dapat mendukung landasan teori. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi.

PEMBAHASAN

Implementasi Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Colombo Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan George C. Edward III. 1) Pertama adalah variabel komunikasi. Komunikasi dalam implementasi Surat Izin Mengemudi (SIM) Online di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) Colombo Surabaya diketahui dari adanya sosialisasi yang

dilakukan oleh pihak Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) Colombo Surabaya yang melalui media sosial, agar masyarakat paham tentang mekanisme SIM Online dan prosedur serta informasi terkait dengan SIM Online. Prosedur yang pertama dilakukan harus mendownload aplikasi SIM Online di Google Play Store. Klik pada tulisan SIM Online sehingga akan muncul side menu di layanan SIM Online. Klik pada tulisan pendaftaran SIM untuk mendaftar. Klik WNI maka akan tampil formulir pengisian pendaftaran SIM Online. Setelah formulir di isi dengan benar, klik tombol daftar dan ya “Pendaftaran SIM berhasil” simpan dan catat kode pendaftaran tersebut dan tunjukkan kode tersebut atau KTP kepada petugas di Satpas.

Apabila masyarakat kurang jelas terkait dengan informasi yang diberikan oleh pihak Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) Colombo Surabaya tentang mekanisme SIM Online, maka masyarakat tidak segan untuk menanyakan langsung kepada petugas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) Colombo Surabaya serta langsung menanggapi di kotak kolom komentar yang berada di Google play store. Penyampaian informasi yang di berikan oleh pihak Satpas Colombo Surabaya sudah konsisten dan tidak berubah – ubah, jadi bisa dapat di pahami oleh masyarakat. Mungkin penyampain yang sedikit susah ketika orang yang sudah lanjut usia, karena masyarakat yang lanjut usia jarang ada yang bisa mengoperasikan hp seperti android. Jadi masyarakat yang seperti itu perlu tuntunan.

2) Kedua sumber daya. Pihak yang terlibat dalam pelaksanaan SIM Online di Satpas Colombo Surabaya adalah seluruh jajaran yang ada di Satlantas Polrestaes Surabaya, khususnya bagian Kanit Regident. Terkait dengan jumlah staff yang ada, terdapat 29 staff yang berperan dalam pelaksanaan SIM Online di Satpas Colombo Surabaya. Namun pada praktiknya, jumlah staff yang ada masih dirasa kurang karena tidak sebanding dengan jumlah perangkat yang ada di Satpas Colombo Surabaya. Secara kuantitas memang masih diperlukan penambahan jumlah staff, namun dari segi kualitas dirasa sudah cukup. Sumber daya peralatan yang diperlukan dalam praktik SIM Online berada dalam kondisi baik dan siap untuk digunakan dalam pelaksanaan SIM Online di Satpas Colombo Surabaya. Dalam pelaksanaannya terdapat kendala berupa masalah jaringan atau koneksi dan gedung yang masih direnovasi. Apabila terdapat ketidaksesuaian wewenang pelaksanaan SIM Online maka pelaksana akan menyampaikan provost dan memberikan award berupa uang dan piagam serta punishment atau hukuman yang sifatnya tergantung dari pihak atasan.

3) Ketiga Disposisi. Disposisi adalah watak dan karakteristik implementator yang memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Unit Regident yang menjalankan pelaksanaan SIM Online mendapat tugas masing – masing di setiap Unitnya. Yang pertama Kepala Unit Regident yang bertugas

menyelenggarakan kegiatan registrasi dan identifikasi terhadap pengemudi dan kendaraan bermotor dalam rangka penerbitan SSB, menyelenggarakan kegiatan administrasi, perencanaan dan pengadaan materiil serta logistik yang berkaitan dengan penerbitan SSB, menyiapkan rencana harian operasional unit registrasi dan identifikasi, sebagai pembina fungsi teknis lintas bidang registrasi dan identifikasi di tingkat Polres, menyelenggarakan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan masyarakat dalam rangka penerbitan SSB, menyelenggarakan dan bertanggungjawab atas kegiatan administrasi keuangan Pendapatan Negara Bukan Pajak yang diperoleh dari penerbitan SSB, dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari dibantu oleh Perwira Urusan SIM atau yang biasa disingkat dengan Paur SIM, Kasubnit I yang mengurus bidang ujian teori dan praktik SIM di Satpas. Sedangkan Kasubnit II yang mengurus bidang pelayanan SIM Corner dan SIM keliling serta SIM Komunitas, melaksanakan tugas sebagai perwira pengawas lalu lintas wilayah Polrestabes Surabaya, dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari bertanggungjawab kepada Kasat Lantas dan dikoordinasikan oleh Wakasat Lantas.

Kepala Sub Unit I memiliki tugas membuat rencana kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan Unit SIM bidang praktik dan teori, melaksanakan pengawasan dan pengendalian kepada pelaksana pengujian penerbitan SIM meliputi teori dan praktik, membuat dan menyusun dokumen berkas yang melaksanakan bagian SIM, melaksanakan tugas perwira pelaksana lalu lintas wilayah Polres Surabaya, dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari bertanggungjawab kepada Kasat Lantas dan dikoordinasikan oleh Kanit Regident. Yang terakhir Kepala Sub Unit II yang bertugas Membuat rencana kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan Unit SIM bidang praktik dan teori, melaksanakan pengawasan dan pengendalian kepada pelaksana pengujian penerbitan SIM meliputi teori dan praktik, membuat dan menyusun dokumen berkas yang melaksanakan bagian SIM, melaksanakan tugas perwira pelaksana lalu lintas wilayah Polres Surabaya, dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari bertanggungjawab kepada Kasat Lantas dan dikoordinasikan oleh Kanit Regident. Kemudian dilihat mengenai tentang Surat Izin Mengemudi (SIM) dari sikap dan komitmen dari pelaksana SIM dalam menjalankan tugas adalah sesuai dengan kode etik dan selalu menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam). Adanya SIM Online ini sangat dirasakan oleh masyarakat, terutama bagi masyarakat luar Kota Surabaya yang ingin mempanjang SIMnya tanpa pulang ke Kota asalnya.

Pada alur ketika registrasi pengurusan SIM terdapat perbedaan, dengan secara manual atau online. Registrasi secara manual yang pertama di lakukan harus datang ke bagian administrasi meminta formulir untuk mengisi data permohonan SIM. Ketika registrasi dilakukan secara online, maka pertama yang dilakukan download aplikasi e-SIM Online di Google Play Store. Kemudian mengisi formulir secara online, setelah selesai melakukan pengisian formulir secara online, nanti pemohon akan mendapat kode pendaftaran lalu di

simpan dan kemudian kode tersebut di tunjukkan kepada petugas administrasi untuk di proses selanjutnya.

4) Keempat Struktur Birokrasi. Struktur birokrasi dapat memberikan informasi yang sangat banyak kepada masyarakat umum. Semua berita atau informasi yang disampaikan oleh birokrasi pemerintah merupakan kebijakan atau program yang direncanakan atau sedang dilaksanakan oleh Negara untuk masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk tanggung jawab pelaksana SIM Online di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) Colombo Surabaya dilakukan berdasarkan Perkap No 9 Tahun 2012 dan SOP SIM Online. Dilihat dari struktur organisasi Satpas Colombo Surabaya dipimpin langsung oleh Kepala Satuan Lalulintas AKBP Adewira N. Siregar, S.I.K, M.Si. dan Wakil Kepala Satuan Lalulintas KOMPOL Imara Utama, SH, S.I.K, M.H.

Pembuatan dan penerbitan SIM merupakan salah satu pola dan perilaku pelayanan dalam tubuh kepolisian. Pelayanan berupa pembuatan dan penerbitan SIM dianggap sebagai hal penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh Negara. Dasar hukum dari SIM Online adalah Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan, Peraturan kapolri nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi (SIM).

KESIMPULAN DAN SARAN

Implementasi Surat Izin Mengemudi (SIM) Online di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) Colombo Surabaya dapat dilihat dari empat variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi sesuai dengan model implementasi yang dikemukakan oleh George C. Edward III, yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur organisasi.

Pertama adalah variabel komunikasi. Komunikasi dalam implementasi Surat Izin Mengemudi (SIM) Online di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) Colombo Surabaya diketahui dari adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) Colombo Surabaya yang melalui media sosial agar masyarakat paham tentang mekanisme SIM Online dan prosedur serta informasi terkait dengan SIM Online. Apabila masyarakat kurang jelas terkait dengan informasi yang diberikan oleh pihak Satpas Colombo Surabaya, bisa langsung menanyakannya di kolom komentar yang ada di Google play store.

Kedua sumber daya. Pihak yang terlibat dalam pelaksanaan SIM Online di Satpas Colombo Surabaya adalah seluruh jajaran yang ada di Satlantas Polrestabes Surabaya, khususnya bagian Kanit Regident. Terkait dengan jumlah staff yang ada, terdapat 29 staff yang berperan dalam pelaksanaan SIM Online di Satpas Colombo Surabaya. Namun pada praktiknya, jumlah staff yang ada masih dirasa kurang karena tidak sebanding dengan jumlah perangkat yang ada di Satpas

Colombo Surabaya. Secara kuantitas memang masih diperlukan penambahan jumlah staff, namun dari segi kualitas dirasa sudah cukup. Sumber daya peralatan yang diperlukan dalam praktik SIM Online berada dalam kondisi baik dan siap untuk digunakan dalam pelaksanaan SIM Online di Satpas Colombo Surabaya. Dalam pelaksanaannya terdapat kendala berupa masalah jaringan atau koneksi dan gedung yang masih direnovasi. Apabila terdapat ketidaksesuaian wewenang pelaksanaan SIM Online maka pelaksana akan menyampaikan provost dan memberikan award berupa uang dan piagam serta punishment atau hukuman yang sifatnya tergantung dari pihak atasan.

Ketiga Disposisi. Sikap dan komitmen dari pelaksana SIM dalam menjalankan tugas adalah sesuai dengan kode etik dan selalu menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam). Yang sangat merasakan adanya SIM Online adalah masyarakat yang bukan asli Kota Surabaya, karena tanpa perlu pulang ke Kota asalnya untuk memperpanjang SIM. Terdapat perbedaan cara saat registrasi, antara registrasi secara online atau manual.

Keempat Struktur Birokrasi. Bentuk tanggungjawab pelaksana SIM Online di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) Colombo Surabaya dilakukan berdasarkan Perkap nomor 9 Tahun 2012 dan SOP SIM Online.

Berikut saran yang dapat diajukan terkait dengan penelitian ini:

1. Adanya kendala terkait dengan gangguan atau *trouble* pada jaringan, membuat pihak Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) Colombo Surabaya harus melakukan kerjasama dengan layanan provider untuk meningkatkan dan menstabilkan jaringan agar koneksi SIM Online tetap berjalan.
2. Kendala terkait dengan adanya renovasi gedung, sehingga membuat sebagian masyarakat mungkin merasa kurang nyaman. Sebaiknya pihak Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) Colombo Surabaya menyiapkan ruang khusus untuk pemohon SIM selama gedung di renovasi.
3. Meningkatkan kualitas aplikasi dengan penambahan jadwal tes SIM, sehingga tidak menimbulkan antrian panjang ketika mengikuti tes dalam pembuatan SIM.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agustino, Leo. (2008). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Andrianto, N. (2007). *Good Government: Transparansi dan Akuntabilitas melalui e-Government*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Dwidjowijoto, R. N. (2006). *Kebijakan Publik Untuk Negara-Negara Berkembang*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Gemilang, C. (2016). Implementasi Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Samarinda. *eJournal Administrasi Negara*, 4, (1) 2016: 2479:2492.
- Hamdi, M., (2014). *Kebijakan Publik : Proses, Analisis dan Partisipasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hermawan, A. (2005). *Penelitian Bisnis-Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Hosio, J.E. (2007). *Kebijakan Publik dan Desentralisasi Esai-Esai Dari Sorong*. Yogyakarta: Laksbang Yogyakarta.
- Indrajit, & Eko, R. (2004). *Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: ANDI.
- Karniawati, N., & Rahmadani, R. (2007). Analisis Kebijakan Penerapan E-Government Melalui Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) (Suatu Studi pada Biro Kepegawaian Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat. *Majalah Ilmiah UNIKOM Vol 7, No 2* .
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif edisi revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Nurcholis, H. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah Edisi Revisi*. Jakarta: Grasindo.
- Nurhadryani, Y. (2009). Memahami Konsep e-Governance Serta Hubungannya dengan E-Government dan E-Demokrasi. *Seminar Nasional Informatika 2009 (semnasIF 2009)*.
- Payne, J. M. (2008). *Program Planning Facts*. Iowa State University of Science and Technology.
- Resta, A. (2013). Peran Bagian Pengolahan Data Elektronik dalam Penyelenggaraan E-Government (Studi Pendayagunaan Website Resmi Kota Semarang). *Jilid I No. 1*.
- Rohman, D. F., Hanafi, I., & Hadi, M. (2011). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP) Vol 1, No 5*, 962-971.
- Solichin, A., W. (2012). *Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Suananta, P. B., Wijaya, A. F., & Mardiyono. (2015). Implementasi Kebijakan Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 di Kota Surabaya. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* Vol. 4, No. 2, (2015).
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tahir, A. (2011). *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Pustaka Indonesia.
- Wiyono, T. S., Saputra, R., & Sarwoko, E. A. (2012). Penhembangan Sistem Informasi Pendaftaran Surat Ijin Mengemudi Online. *Journal of Informatics and Technology*, Vol 1, No. 1, Tahun 2012, 52-62.
- Prianto, Agus.(2006). *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: In-TransRasyid.

Dokumen

Satlantas Polrestabes Surabaya 2016

Undang-Undang dan Perkap

UU No. 22 Tahun 2009. Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Undang-Undang No. 2 Tahun 2002. Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Peraturan Kapolri nomor 9 Tahun 2012 Surat izin Mengemudi (SIM)

Website

Divisi Teknologi Informasi Polri, “Surat Ijin Mengemudi (SIM)”, polri.go.id, Diakses pada 15 September 2016, dari <https://www.polri.go.id/layanan-sim.php>

Harismanto, “Ini Dia Mekanisme Layanan SIM Online yang akan Diluncurkan 6 Desember Ini”, tribunnews.com, Diakses pada 8 November 2016, dari <http://pekanbaru.tribunnews.com/2015/12/03/ini-dia-mekanisme-layanan-sim-online-yang-akan-diluncurkan-6-desember-ini>

Sugiantoro, “Korlantas Mabes Polri Resmikan SIM Online”, surabayanews.co.id, Diakses pada 13 Oktober 2016, dari <http://surabayanews.co.id/2015/12/06/42427/korlantas-mabes-polri-resmikan-sim-online.html>

Ya’kub, “Jatim Berlakukan SIM Online Hanya di Surabaya”, antaranews.com, Diakses pada 18 Oktober 2016, dari <http://www.antaranews.com/berita/533655/jatim-berlakukan-sim-online-hanya-di-surabaya>