

INOVASI LAYANAN POLISI SUROBOYO SOBO KELURAHAN PADA POLRESTABES SURABAYA

Muhammad Fathur Rosyid

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
Email: muhammadfathurrosyid@gmail.com

Tjitjik Rahaju, S.Sos., M.Si.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
Email: tjitjikrahaju@unesa.ac.id

Abstrak

SPKT Polrestabes Surabaya sebagai salah satu unit pelaksana tugas pokok kepolisian yang memiliki wewenang memberikan layanan kepada masyarakat Kota Surabaya, menemukan kendala di lapangan yaitu masih banyak masyarakat yang belum bisa memenuhi kewajibannya dalam pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) dan surat-surat kepolisisan lainnya. Pokok persoalannya adalah waktu layanan yang bersamaan dengan jam kerja dan jangkauan layanan yang dirasa cukup jauh Berdasarkan permasalahan diatas pihak Polrestabes Surabaya membentuk inovasi layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Inovasi Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan pada Polrestabes Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Fokus penelitian ini adalah *Novelty, Effectiveness, Significance, Transferability, Sustainability*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan Pada Polrestabes Surabaya mampu menjawab keinginan dari masyarakat. Pada kriteria *novelty* inovasi layanan ini memiliki kebaruan. Kebaruan ini diantaranya adalah cara yang dilakukan yakni dengan datang ke kelurahan-kelurahan yang ada di Kota Surabaya serta waktu pelaksanaan berada diluar jam kerja. Pada kriteria *effectiveness* inovasi ini bisa dikatakan efektif. Dimana masyarakat pinggir kota yang merasa terbantu selain itu masyarakat yang merupakan pegawai juga terbantu dengan waktu pelayanan yang berada diluar jam kerja. Pada kriteria *significance* inovasi ini mampu memberikan manfaat bagi masyarakat pinggir kota dan mampu memberikan solusi terhadap permasalahan masyarakat yang tidak memiliki waktu pada jam kerja. Pada kriteria *transferability* inovasi ini mampu untuk dicontoh oleh instansi lainnya. Pada kriteria *sustainability* menunjukkan besar harapan masyarakat untuk dapat terus mendapatkan layanan bus Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan.

Kata Kunci: Layanan, Publik, Inovasi

Abstract

SPKT Polrestabes of Surabaya as one of the main task force units of the police that has the authority to provide services to the people of Surabaya City, found obstacles in the field that there are still many people who have not been able to fulfill their obligations in managing driver's licenses and other police documents. The main problem is the service time which coincides with working hours and service coverage that are considered quite far. Based on the above problems, the Polrestabes of Surabaya formed the Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan service innovation. The purpose of this study was to describe Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan Service Innovation in Polrestabes of Surabaya. The method used in this study was qualitative descriptive. Data analysis in this study is data reduction, data presentation, and conclusion. The focus of this research is Novelty, Effectiveness, Significance, Transferability, Sustainability. The results of this study indicate that the Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan Service Innovation at the Polrestabes of Surabaya is able to answer the wishes of the community. On the criteria of novelty innovation this service has a novelty. This novelty is one of the ways that is done, namely by coming to the villages in the city of Surabaya and the time of execution is outside working hours. In effectiveness criteria, this innovation can be said to be effective. Where the suburban community feels helped besides that the people who are employees are also helped by service times that are outside working hours. In this significance innovation criteria are able to provide benefits to suburban communities and are able to provide solutions to the problems of people who do not have time during working hours. The transferability criteria of this innovation are able to be

emulated by other agencies. On the sustainability criteria it shows the great expectation of the community to be able to continue to get the Suroboyo Sobo Kelurahan Police bus service.

Keywords: Service, Public, Innovation

PENDAHULUAN

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan bahkan mulai dari manusia dilahirkan hingga menutup usia manusia tidak bisa terlepas dari pelayanan (Sinambela, 2014:3). Pelayanan menurut Kotler diartikan sebagai “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Definisi tersebut jelas memberikan pemahaman bahwa pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan yang menguntungkan dan memberikan suatu penawaran kepuasan meskipun hasil dari kegiatan tersebut tidak nampak secara fisik (Daryanto, 2014:136). Sedangkan yang dimaksud dengan publik adalah sekumpulan individu yang merupakan anggota suatu komunitas, bangsa, atau masyarakat yang memiliki kepentingan sama (Kimball Young dalam Syafr, 2012:14). Sehingga yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah setiap kegiatan pelayanan yang mampu memberikan suatu keuntungan dan kepuasan terhadap sekelompok manusia atau individu.

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) menerangkan bahwa pelayanan publik adalah 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. Penerapan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sejalan dengan Undang Undang Nomor 2 Pasal 13 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Dimana dalam Undang Undang tersebut Tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah: (1) Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; (2) Menegakkan hukum; (3) Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam rangka memberikan pelayanan sebagai ujung tombak kepolisian kepada masyarakat maka di jajaran kepolisian terbentuklah yang disebut dengan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu atau SPKT.

SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan, pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian, bersama fungsi terkait mendatangi TKP untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.

SPKT Polrestaes Surabaya sebagai salah satu pelaksana tugas pokok kepolisian yang memiliki wewenang memberikan layanan kepada masyarakat Kota Surabaya, menemukan kendala di lapangan yaitu masih banyak masyarakat yang belum bisa memenuhi kewajibannya dalam pengurusan surat-surat. Salah satunya adalah pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM). Kendala di lapangan yang berkaitan dengan SIM yang ditemui oleh Polrestaes Surabaya adalah masih banyaknya SIM masyarakat yang mati atau kadaluarsa. Hal ini dikarenakan masa berlaku SIM adalah 5 Tahun dan harus diperpanjang sebelum masa berlakunya habis. Pokok permasalahan yang dialami masyarakat dalam mengurus perpanjangan SIM adalah persoalan waktu.

Masyarakat Surabaya yang mayoritas merupakan karyawan, memulai pekerjaannya pada pukul 07:00 hingga pukul 15:00 WIB. Hal ini tentu berbenturan dengan jam operasional layanan perpanjangan SIM maupun surat-surat Kepolisian yang lainnya. Tentu hal ini menjadikan masyarakat tidak punya waktu untuk mengurus perpanjangan SIM yang dimilikinya. ditambah lagi dengan sulitnya para pegawai ini mendapatkan surat izin atau libur. Kendala lain yang dialami masyarakat yakni berkaitan dengan jangkauan layanan yang dirasa cukup jauh. Hal ini tentu menjadikan masyarakat malas untuk datang ke tempat pelayanan. Selain itu, waktu perjalanan yang ditempuh pun menjadi lebih lama apabila jarak antara rumah dengan tempat pelayanan jauh, sedangkan bisa jadi masyarakat memiliki waktu yang terbatas.

Berdasarkan pada kondisi tersebut penulis menyimpulkan bahwa penyelenggaraan layanan SIM selama ini sudah berjalan dengan baik, namun perlu ditingkatkan. Oleh karena itu perlu adanya perbaikan dari layanan tersebut. Adapun langkah yang diambil oleh Bapak Kombes Pol Rudi

Setiawan, S.I.K., S.H., M.H. Selaku Kapolrestabes Surabaya adalah dengan mengeluarkan surat perintah berupa Inovasi Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan, Inovasi ini dikeluarkan sebagai jawaban atas kendala yang dialami masyarakat. Roger dan Shoemaker dalam kumorotomo dan ambar (2010:98) mengartikan inovasi sebagai sebuah ide dan praktek yang berarti penataan kembali tata laksana, prosedur, manajemen, struktur dan fungsi dari proses kerja birokrasi sehingga sesuai dengan prinsip radikal, fundamental dan dramatis.

Inovasi Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan merupakan Bentuk inovasi pelayanan yang diberikan oleh Polrestabes Surabaya adalah berupa bus yang digunakan sebagai tempat memberikan layanan kepada masyarakat Kota Surabaya. Bus ini di-*branding* dengan warna oranye dan bergambar Suro dan Boyo serta Tugu Pahlawan. Di bus tertulis Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan. Layanan yang diberikan oleh bus ini berupa perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) A dan C, perpanjangan Surat Keterangan Catatan Kelakuan (SKCK), serta Laporan Kehilangan. Bus ini beroperasi dari satu kelurahan ke kelurahan lain setiap hari Senin - Jumat. Hal ini bertujuan untuk menjangkau masyarakat yang berada jauh dari Polrestabes Surabaya sehingga masyarakat tidak perlu lagi jauh-jauh ke Polrestabes Surabaya. Unggulan dari adanya Inovasi ini adalah waktu operasinya yang berbeda yakni beroperasi pukul 18:00 - 20:00 WIB, dimana pada jam tersebut bukan merupakan jam kerja karyawan, sehingga masyarakat yang membutuhkan layanan tidak perlu izin untuk tidak masuk ditempatnya bekerja.

Inovasi yang telah diterbitkan pada 20 Maret 2018 lalu memiliki cakupan layanan di seluruh kelurahan di Surabaya. Dengan menekankan pada prinsip *Good Government* Polrestabes Surabaya menjangkau 38 kelurahan yang ada di Surabaya, sehingga seluruh elemen masyarakat dapat menyelesaikan kewajibannya tanpa mengorbankan waktu dan biaya lebih untuk mendapatkan layanan tersebut.

Dengan berdasarkan pernyataan diatas maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam sejauh mana inovasi layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan yang telah dilakukan oleh pihak Polrestabes Surabaya dengan judul **“Inovasi Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan Pada Polrestabes Surabaya.”**

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di Polrestabes Surabaya. Dalam penelitian ini fokus penelitiannya adalah gambaran secara lengkap mengenai Inovasi Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan Pada Polrestabes Surabaya dengan berdasarkan Kriteria Inovasi menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah. Kriteria tersebut melihat inovasi berdasarkan 5 komponen yang meliputi *Novelty* (Memiliki kebaruan), *Effectiveness* (Efektif), *Significance* (Bermanfaat), *Transferability* (Berpotensi direplikasi dan di-*scaling up*), *Sustainability* (Keberlanjutan, terus dipertahankan dan dikembangkan). Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing/verification*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Polrestabes Surabaya merupakan salah satu bentuk struktur organisasi Polisi Republik Indonesia (POLRI) pada tingkatan kewilayahan kota. Polrestabes Surabaya sebagai tingkatan tertinggi organisasi Kepolisian di Surabaya, membawahi 31 Polisi Sektor (POLSEK). Polsek sendiri merupakan struktur kepolisian tingkatan wilayah kecamatan. Adapun tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah: (1) Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; (2) Menegakkan hukum; (3) Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Guna meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, Polrestabes Surabaya menciptakan Inovasi Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan.

Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan adalah layanan unggulan yang akan menghampiri masyarakat Kota Surabaya dengan datang ke kelurahan-kelurahan yang ada dikota Surabaya untuk memberikan layanan terpadu kepada masyarakat. Bentuk layanan terpadu yang diberikan

oleh Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan adalah berupa layanan Perpanjangan SIM, Perpanjangan SKCK dan Laporan Kehilangan. Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan dibentuk berdasarkan atas Surat Perintah Kapolrestabes Surabaya Nomor: Sprin/610/III/YAN.3.5./2018 yang dikeluarkan tanggal 19 Maret 2018 yang berlandaskan pada Undang Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Indonesia. Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan merupakan layanan terpadu dengan datang ke kelurahan-kelurahan secara bergiliran di Kota Surabaya yang diluncurkan pada 20 Maret 2018.

Penempatan layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan ini berada pada kantor kelurahan yang dikunjungi, namun apabila kantor kelurahan dirasa tidak memungkinkan untuk dimasuki bus ini, lokasi dapat berpindah di tempat yang lebih luas yang memungkinkan dan layak untuk dijadikan tempat membuka layanan dengan tetap pada kelurahan yang sama. Pergiliran lokasi kelurahan tersebut sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya dengan waktu Pelayanan pada hari Senin sampai Sabtu pada pukul 18.00-20.00 WIB namun karena dirasa kurang efisien waktu, mulai Bulan Juli 2018 layanan ini hanya sampai hari jum'at saja setiap minggunya.

Untuk mendeskripsikan Inovasi Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan di Polrestabes Surabaya ini peneliti menggunakan Kriteria Inovasi menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah yang terdiri dari lima kriteria inovasi, yaitu:

a. *Novelty* atau memiliki kebaruan

Kriteria inovasi *novelty* atau memiliki kebaruan, sebuah inovasi harus memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik. Inovasi Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan ini memiliki nilai kebaruan yang berupa cara dalam memberikan layanan.

Cara baru yang ditunjukkan oleh Polrestabes Surabaya dalam Inovasi Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan adalah

dengan datang ke kelurahan. Nilai kebaruan lain yang diberikan oleh layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan ini adalah waktu pelayanan yang berada di luar jam kerja masyarakat pada umumnya. Layanan ini diberikan pada pukul 18:00 – 20:00 WIB sehingga masyarakat yang mayoritas kerja pada pukul 08:00 – 15:00 WIB sepulang dari kerja bisa tetap menikmati layanan ini.

b. *Effectiveness* atau Efektif

Kriteria *Effectiveness* atau Efektif sebuah Inovasi harus mampu memperlihatkan hasil yang nyata dan memberikan solusi dalam penyelesaian permasalahan. Menurut Mardiasmo (2009:132) Efektifitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Kegiatan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (*spending wisely*). Artinya, sebuah inovasi harus bisa berjalan sesuai dengan apa yang menjadi tujuan awal atau target yang sudah direncanakan agar inovasi yang dilakukan sebagai solusi permasalahan yang terjadi dapat tercapai.

Inovasi Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan dalam upaya pemberian kemudahan kepada masyarakat dengan berusaha untuk menyelesaikan persoalan yang ada di masyarakat dirasa cukup efektif. Respon positif masyarakat terhadap Inovasi Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan ini menunjukkan inovasi ini mampu diterima dengan baik. Masyarakat yang tinggal di pinggir kota merasa sangat terbantu dengan adanya bus ini. Mereka lebih bisa menghemat waktu untuk melakukan pelayanan dari pada biasanya. Selain itu sesuai dengan tujuan awal adanya Inovasi Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan yang memiliki sasaran terhadap masyarakat yang tidak memiliki waktu untuk mengurus layanan pada jam kerja juga efektif. Masyarakat yang datang kepada layanan Bus Polisi Suroboyo Sobo kelurahan mayoritas adalah pekerja yang tidak memiliki waktu untuk mengurus layanan pada jam kerja.

c. *Significance* atau bermanfaat

Kriteria *Significance* atau bermanfaat, sebuah inovasi harus mampu menyelesaikan permasalahan yang menjadi kepentingan dan perhatian publik. Berdasarkan pada hasil penelitian yang ada mengenai Kriteria Inovasi

Significance (Bermanfaat) Inovasi Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan ini memiliki manfaat bagi masyarakat maupun Polrestabes Surabaya sendiri serta mampu menyelesaikan permasalahan yang menjadi kepentingan dan perhatian publik.

Bentuk kebermanfaatannya Inovasi Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan ini kepada masyarakat adalah mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat yang tidak punya waktu dalam pengurusan perpanjangan SIM, SKCK, atau Surat Kehilangan. Masyarakat yang mayoritas merupakan pegawai memulai bekerja pada pukul 07:00 hingga pukul 15:00 yang tentu tidak memungkinkan untuk melakukan pengurusan perpanjangan SIM, SKCK, atau Surat Kehilangan pada jam kerja. Dengan adanya Inovasi Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan menjadikan masyarakat yang tidak bisa mengurus di jam kerja dapat mengurus pada malam hari di Bus Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan. Selain itu keterjangkauan terhadap pelayanan Kepolisian khususnya perpanjangan SIM, SKCK, atau Surat Kehilangan bagi masyarakat daerah pinggir kota dirasa cukup jauh. Dengan adanya Layanan Bus Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan ini dengan datang ke kelurahan-kelurahan tentu mampu memberikan manfaat kepada masyarakat agar lebih mudah dalam mendapatkan layanan.

- d. *Transferability* atau berpotensi direplikasi dan di-*scaling up*

Kriteria *Transferability* atau berpotensi direplikasi dan di-*scaling up*, sebuah inovasi harus dapat dan/atau dicontoh dan/atau menjadi rujukan dan/atau diterapkan oleh unit penyelenggara pelayanan publik lainnya. Berdasarkan pada hasil penelitian yang ada Inovasi Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan ini bisa dicontoh oleh Instansi kepolisian khususnya yang berada di luar Kota Surabaya.

Instansi kepolisian dapat mencontoh inovasi ini untuk diterapkan pada Polres, maupun Polsek di daerahnya masing-masing. Namun untuk selain instansi kepolisian inovasi ini dapat dicontoh hanya berupa konsepnya saja yang berupa bus keliling dengan datang ke kelurahan-kelurahan karena yang memiliki hak dan wewenang untuk melakukan pelayanan

SIM, SKCK dan Laporan Kehilangan hanya pihak Kepolisian.

- e. *Sustainability* atau keberlanjutan, terus dipertahankan dan dikembangkan

Kriteria *Sustainability* atau keberlanjutan, terus dipertahankan dan dikembangkan, sebuah inovasi harus mampu untuk terus dipertahankan yang diperlihatkan dalam bentuk dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan perundang-undangan. Inovasi Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan yang dimiliki oleh Polrestabes Surabaya ini akan terus dilaksanakan hal ini dikarenakan respon positif dari masyarakat yang mengharapkan inovasi ini terus dilaksanakan.

Inovasi ini mampu untuk dipertahankan dan dikembangkan ini tidak hanya karena besar harapan masyarakat untuk dapat terus mendapatkan layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan bahkan masyarakat pun ingin intensitas datang ke tiap kelurahan dapat diperbanyak. Hal ini pun di respon dengan baik oleh pihak Polrestabes Surabaya dengan berencana menambah jumlah armada bus agar nantinya layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan ini mampu menjangkau lebih banyak kelurahan dan intensitas di setiap kelurahan yang dikunjungi menjadi lebih tinggi.

- Hambatan dalam Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan

Hambatan dalam pelaksanaan Inovasi Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan pada Polrestabes Surabaya disebabkan oleh dua faktor sebagai berikut:

- a. Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam organisasi. Adapun kaitannya dengan hambatan dari segi faktor internal adalah adanya keterlambatan media SIM yang siap cetak, rusaknya alat cetak SIM, serta kurangnya Armada yang menjadikan area yang diakomodasi menjadi lebih sempit

- b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar organisasi. Adapun kaitannya dengan hambatan dari segi faktor eksternal adalah banyak dari masyarakat selaku pengguna layanan yang tidak

mengetahui akan jadwal pelayanan dari Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan ini dikarenakan memang publikasi yang dilakukan masih terbatas pada akun Sosial Media Polrestabes Sendiri belum merambah pada akun berita kota Surabaya yang punya lebih banyak pengaruh terhadap informasi.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan penjelasan dari hasil dan pembahasan mengenai layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan yang ada, maka dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan pada Polrestabes Surabaya dapat di katakan sudah berjalan dengan baik Hal ini berdasarkan dari hasil analisis menggunakan Kriteria inovasi menurut PermenPANRB Nomor 3 Tahun 2018 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018 yang yang terdiri dari lima kriteria inovasi yaitu: *Novelty* (Memiliki kebaruan), dalam hal ini dibuktikan dengan Inovasi Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan pada Polrestabes Surabaya ini memiliki kebaruan. Kebaruan ini diantaranya adalah cara yang dilakukan yakni dengan datang ke kelurahan-kelurahan yang ada di Kota Surabaya serta waktu pelaksanaan yang dibuat berbeda yakni berada diluar jam kerja. *Effectiveness* (Efektif), dalam hal ini dibuktikan dengan dalam Inovasi Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan pada Polrestabes Surabaya ini efektif. hal ini bisa dilihat dari masyarakat pinggir kota yang merasa terbantu dengan adanya Inovasi ini sehingga tidak harus jauh datang ke Polrestabes Surabaya yang cukup jauh. Selain itu masyarakat yang merupakan pegawai juga terbantu dengan waktu pelayanan yang berada diluar jam kerja. *Significance* (Bermanfaat), dalam hal ini dibuktikan dengan Inovasi Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan mampu memberikan manfaat bagi masyarakat selaku pengguna layanan. Tidak hanya sebatas dapat dimanfaatkan oleh masyarakat pinggir kota adanya Inovasi Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan juga mampu memberikan solusi terhadap permasalahan masyarakat yang tidak memiliki waktu di siang hari untuk mengurus perpanjangan SIM maupun SKCK maupun Surat Kehilangan. Inovasi *Transferability* (Berpotensi direplikasi dan di-scaling up) dalam hal ini dibuktikan dengan

Inovasi Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan mampu untuk dicontoh oleh instansi lainnya. Namun untuk bentuk layanan yang sama persis hanya bisa dicontoh oleh Instansi Kepolisian saja sedangkan untuk Instansi lain bisa mencontoh konsep layanannya saja. *Sustainability* (Keberlanjutan, terus dipertahankan dan dikembangkan), dalam hal ini dibuktikan dengan besar harapan masyarakat untuk dapat terus mendapatkan Layanan Bus Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan. Bahkan masyarakat pun ingin intensitas datang ke tiap kelurahan dapat diperbanyak. Hal ini pun di respon dengan baik oleh pihak Polrestabes Surabaya dengan berencana menambah jumlah armada bus agar nantinya Bus Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan ini mampu menjangkau lebih banyak kelurahan dan intensitas di setiap kelurahan yang dikunjungi menjadi lebih tinggi. Sedangkan hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan Inovasi Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal.

Saran

Berdasarkan pemaparan hasil dan pembahasan penelitian yang ada, maka peneliti memiliki saran sebagai berikut:

- 1 Media untuk sosialisasi kaitannya dengan pelaksanaan Inovasi Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan Pada Polrestabes Surabaya lebih diperbanyak agar informasi yang ada bisa menyeluruh dan tersampaikan kepada masyarakat yang membutuhkan.
- 2 Menambah jumlah armada bus Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan agar semakin banyak kelurahan yang dapat dijangkau.
- 3 Menggunakan layanan online agar masyarakat lebih mudah lagi mengakses layanan yang dibutuhkan.
- 4 Menambahkan jenis layanan perpanjangan SIM. Agar semua jenis SIM dapat diperpanjang melalui layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya:

- a. Tjitjik Rahaju, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi.

- b. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP., dan Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji skripsi.
- c. M. Farid Ma'ruf, S.Sos, M.AP. selaku dosen pembimbing jurnal.

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto, Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Mardiasmo. 2009. "Akuntansi Sektor Publik". Yogyakarta: Andi
- Sinambela, Litjan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga
- Kumorotomo, Wahyudi dan Ambar Widaningrum. 2010. *Reformasi Aparatur Negara Ditinjau Kembali*. Yogyakarta: Gava Media
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah