

**STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN SURAT IZIN MENGENAL MELALUI
LAYANAN SINAR (SIM PRESISI NASIONAL) DI KANTOR SATUAN LALU LINTAS
POLRES KABUPATEN GRESIK**

Fitriatul Ishlahah

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

fitriatul.18032@mhs.unesa.ac.id

Trenda Aktiva Oktariyanda

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

trendaoktariyanda@unesa.ac.id

Abstrak

Satuan Lalu Lintas (Satlantas) merupakan sebuah instansi yang menyediakan layanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM). Pelayanan terkait SIM ini identik dengan pelayanan yang berbelit-belit dan prosedurnya yang rumit. Maka dari itu Polres Gresik berupaya untuk memberikan layanan yang lebih optimal melalui layanan SINAR. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan pengambilan dokumentasi. Sumber data yang digunakan data primer yang diperoleh langsung oleh peneliti dari informan. Fokus dalam penelitian ini adalah proses strategi peningkatan pelayanan melalui layanan SINAR di Kantor Satlantas Polres Gresik. Analisis dalam penelitian ini menggunakan teori strategi meningkatkan kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2012) yang terdiri dari 8 (delapan) indikator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Satlantas sudah mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, (2) mengelola ekspektasi pelanggan sesuai SOP, (3) mengelola bukti kualitas pelayanan dengan adanya hasil SKM, (4) mendidik pelanggan dengan sosialisasi, (5) menumbuhkan budaya kualitas dengan mengadakan pelatihan, (6) *Automating Quality* yang seimbang (7) Tindakan lanjut pelayanan yang baik dengan adanya e-Survey, (8) mengembangkan sosial media dengan baik untuk penyampaian informasi. Adapun saran dari peneliti adalah peningkatan fitur dan pengembangan/inovasi aplikasi, mengoptimalkan waktu jadinya SIM, sosialisasi yang dilakukan secara berkala, serta selalu *update* media sosial yang dimiliki.

Kata kunci : Pelayanan publik, strategi pelayanan, peningkatan kualitas pelayanan, layanan SINAR

Abstract

The Traffic Unit (Satlantas) is an agency that provides driving license renewal services (SIM). SIM-related services are synonymous with convoluted services and complicated procedures. Therefore, the Gresik Police seeks to provide more optimal services through the SINAR service. This type of research is descriptive qualitative. Data collection techniques by means of observation, interviews and documentation retrieval. Sources of data used primary data obtained directly by researchers from informants. The focus of this research is the strategic process of service improvement through SINAR services at the Gresik Police Satlantas Office. The analysis in this study uses strategy theory to improve service quality according to Tjiptono (2012) which consists of 8 (eight) indicators. The results showed that (1) Satlantas had identified community needs, (2) managed customer expectations according to SOPs, (3) managed evidence of service quality with the results of SKM, (4) educated customers by socializing, (5) fostered a quality culture by holding training, (6) balanced Automating Quality (7) Good service follow-up with e-Survey, (8) developing social media properly for the delivery of information. The suggestions from the researchers are to improve features and develop/innovate applications, optimize SIM expiration time, regularly socialize, and always update their social media.

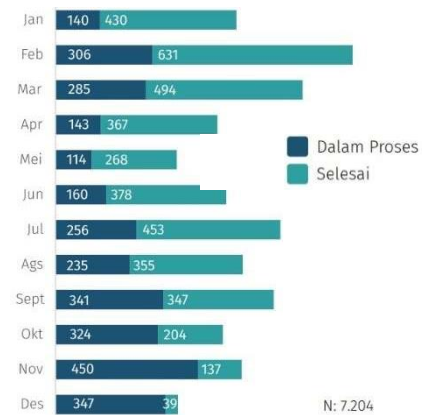
Keywords : Public service, service strategy, service quality improvement, SINAR service

PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan komunikasi yang semakin berkembang telah memberikan banyak dampak positif bagi kehidupan. Namun dengan perkembangan yang pesat tersebut dapat memberikan pengaruh terkait mobilitas dari manusia, informasi bahkan barang yang tak terbatas (Prasetya, 2020). Menurut Moti (2019) perubahan ekonomi global, perubahan teknologi yang dramatis, dan meningkatnya ekspektasi terhadap kinerja pemerintah menuntut perhatian baru terhadap serangkaian keterampilan dan kapasitas publik yang kompleks. Penerapan dan perubahan teknologi informasi dan komunikasi berkembang secara luas salah satunya pada sektor pelayanan publik.

Pelayanan merupakan sebuah kegiatan yang berdampak dengan kehidupan masyarakat dalam berbangsa dan bernegara (Pemerintah memiliki peranan penting untuk memberikan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum. Pada Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pengertian pelayanan publik adalah sebagai berikut: "Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Hal tersebut menjadikan pelayanan publik yang dapat diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2010).

Birokrasi dalam instansi publik di Indonesia masih bersandaran dengan hukum yang kaku yang cenderung membuat bingung masyarakat (Hariwibowo, 2020). Hal tersebut terlihat dari jumlah pengaduan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung. Berdasarkan pada laporan pengaduan pada Ombudsman tercatat bahwa total laporan/pengaduan masyarakat yang telah selesai ditindaklanjuti sebesar 4.103 laporan, selebihnya dalam proses pemeriksaan sebesar 3.101 laporan.



Grafik 1. Laporan/Pengaduan Masyarakat

Sumber: Laporan Tahunan 2020 Ombudsman Republik Indonesia

Kualitas pelayanan publik yang rendah bahkan sudah menjadi ciri khas, seperti halnya dengan proses yang berbelit-belit, lamban, mahal dan juga melelahkan (Isnaini, 2020). Dalam rangka memberikan pelayanan publik yang lebih baik untuk masyarakat, maka perencanaan strategi sangat penting dilakukan. Perencanaan strategi tersebut diperlukan berbagai instansi pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik (Ramadhani, 2016).

Strategi dapat diartikan sebagai sebuah rangkaian keputusan atau tindakan yang mendasar kemudian disusun oleh manajemen tertinggi dan diterapkan oleh seluruh susunan organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi tersebut. Manajemen strategi diartikan sebagai sebuah rangkaian proses pengambilan keputusan strategik yang terdiri dari perumusan (*formulating*), implementasi (*implementing*), serta evaluasi (*evaluating*) guna mencapai tujuan (Rahayu dkk., 2015). Sedangkan menurut Bryson & George (2020), manajemen strategis adalah sebuah pendekatan dalam rangka menyusun strategi oleh organisasi publik atau entitas lain yang mengintegrasikan perumusan dan implementasi strategi, dan biasanya mencakup perencanaan strategis untuk merumuskan, cara menerapkan, dan pembelajaran strategis yang berkelanjutan. Manajemen strategis dapat membantu organisasi publik atau entitas lain mencapai tujuan yang sangat penting dan menciptakan nilai publik.

Dari beberapa pengertian manajemen startegi di atas, adapun menurut Niswah dan Meirinawati (2015) ada dua hal penting terkait manajemen strategi yaitu:

- 1) Tiga proses manajemen strategi:

- a. Perumusan strategi, terdiri dari pengembangan tujuan jangka panjang, pengenalan peluang serta ancaman, kekuatan dan kelemahan, pengembangan alternatif-alternatif strategi serta penentuan startegi yang sesuai.
 - b. Penerapan strategi, terdiri dari sasaran operasional tahunan, aturan organisasi, memotivasi anggota, dan juga mengalokasikan sumber-sumber daya.
 - c. Evaluasi strategi, terdiri dari usaha-usaha dalam rangka mengontrol seluruh hasil-hasil yang berasal dari pembuatan dan penerapan strategi, termasuk mengukur kinerja individu dan perubahan serta mengambil langkah-langkah perbaikan jika diperlukan.
- 2) Manajemen strategi menitikberatkan pada pengumpulan aspek-aspek pemasaran, penelitian dan pengembangan, produksi/operasional yang berasal dari macam-macam jenis bidang.

Pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 tentang pedoman peningkatan kualitas pelayanan publik tercantum bahwa di dalam organisasi publik, peningkatan kualitas pelayanan publik adalah hal yang sangat penting yang digunakan sebagai jalan dari semua reformasi administrasi pemerintahan yang ada di Indonesia. Untuk itu kinerja pelayanan publik dijadikan sebagai poin strategis yang disebabkan karena kepercayaan masyarakat kepada pemerintah tergantung bagaimana kinerja pelayanan publik tersebut (Prasetya, 2020). Terdapat macam-macam upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kepercayaan masyarakatnya. Disamping itu, pemerintah juga harus menghadapi banyak tuntutan publik yang terus meningkat dengan cara meningkatkan kualitas dari kinerja pelayanan publik.

Salah satu lembaga pemerintahan yang berusaha meningkatkan kepercayaan masyarakat dengan cara meningkatkan kualitas dalam kinerja layanan publik tersebut ialah Kepolisian Republik Indonesia. Berdasarkan data Ombudsman, Kepolisian menempati urutan 2 (dua) terbanyak yang dilaporkan.



Grafik 2. Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi

Sumber: Laporan Tahunan 2020 Ombudsman Republik Indonesia

Kepolisian merupakan sebuah lembaga negara yang memiliki tugas dan wewenang untuk menjaga keamanan dan ketertiban negara. Pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia telah dijelaskan bahwa kepolisian merupakan salah satu fungsi dari pemerintahan negara di berbagai bidang, diantaranya: 1) memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; 2) menegakkan hukum; 3) melindungi; 4) mengayomi dan 5) melayani masyarakat. Dengan menjalankan tugas dan fungsinya, Kepolisian Republik Indonesia juga memberikan pelayanan penerbitan administrasi lalu lintas salah satunya adalah Surat Izin Mengemudi (SIM). Selain itu, Kepolisian Republik Indonesia juga memberikan informasi-informasi terkait rambu lalu lintas atau kecelakaan dan/atau lainnya.

Satuan Lalu Lintas (Satlantas) merupakan salah satu lembaga Kepolisian Republik Indonesia yang melaksanakan tugas dan fungsi tersebut. Satlantas merupakan sebuah instansi yang juga menyediakan layanan pendaftaran dan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM). SIM merupakan sebuah tanda bukti pendaftaran dan identifikasi yang diberikan oleh pihak kepolisian bagi masyarakat yang telah memenuhi beberapa persyaratan, baik secara administrasi, kesehatan jasmani dan rohani, paham peraturan lalu lintas serta paham mengendarai kendaraan (Cahyani dkk, 2021). Untuk itu SIM ini menjadi sebuah syarat penting bagi seseorang yang

ingin berkendara sehingga menjadi salah satu kebutuhan masyarakat.

Saat ini masyarakat dimudahkan dalam perpanjangan SIM secara online dengan diluncurkannya layanan SIM Presisi Nasional (SINAR) dalam aplikasi Digital Korlantas Polri. Dikutip dari situs web Digitalkorlantas.id, aplikasi tersebut memiliki banyak fitur. Tidak hanya layanan SINAR saja namun juga tersedia layanan SIGNAL (Samsat Digital Nasional) berupa pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) bahkan informasi jadwal SAMSAT keliling serta layanan NTMC Polri yang berupa CCTV yang berfungsi untuk memantau kondisi lalu lintas secara *real-time*. Dan adapula layanan ETLE (Electronic Traffic Law Enforcement) yang berfungsi untuk pemberitahuan *real-time* terkait informasi E-Tilang (Sumber: Tirto.id)



Gambar 1. Halaman Depan Aplikasi Digital Korlantas Polri

Sumber: Aplikasi Digital Korlantas Polri PlayStore

Aplikasi ini bersifat nasional yang dimana seluruh Satpas yang ada di Indonesia dapat menerapkannya, salah satunya adalah Satlantas Polres Gresik. Satlantas Polres Gresik sendiri menerapkan layanan tersebut dengan tujuan untuk mempermudah dalam pelayanan SIM tanpa harus datang ke kantor pelayanan. Pelayanan SIM yang identik dengan pelayanan yang berbelit-belit dan prosedurnya yang rumit yang disebabkan oleh banyaknya hal-hal lain yang harus diurus, seperti persyaratan administratif hingga tes tulis serta praktik. Masyarakat sempat keluhan pelayanan SIM yang semakin ribet. Antrean panjang hingga berjam-jam bahkan tidak cukup sehari. Seperti yang dikeluhkan oleh salah satu pemohon SIM, Ikoh (24) mengatakan:

“Sekarang bikin SIM tambah ribet, mengurus SIM tidak cukup sehari. Karena

setelah antre lama di tes psikologi ternyata pelayanan yang di Satlantas sudah tutup.” (Sumber: ikilhojatim.com).

Tabel 1. Laporan Produksi SIM Tahun 2021

No	Bulan	Golongan SIM	
		A	C
1	Januari	906	2.628
2	Februari	749	2.178
3	Maret	860	2.591
4	April	1.119	3.112
5	Mei	1.019	2.830
6	Juni	1.088	3.172
7	Juli	931	2.572
8	Agustus	1.004	2.659
9	September	946	2.383
10	Oktober	1.082	2.572
11	November	1.116	2.606
12	Desember	1.329	2.935
Jumlah		12.149	32.238

Sumber: Data Satlantas Polres Gresik

Berdasarkan laporan produksi SIM yang tiap bulan semakin banyak permohonan, maka Polres Gresik berupaya untuk memberikan layanan yang lebih optimal terlebih perkembangan teknologi yang mendukung akan peningkatan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat melalui layanan SINAR dalam aplikasi Digital Korlantas Polri. Dengan adanya layanan tersebut, masyarakat tidak perlu khawatir akan perpanjangan SIM karena bisa secara *online* dan juga dapat mengurangi kerumunan warga pada kondisi pandemi Covid-19 seperti saat ini (Sumber: Tirto.id).

Kapolri Jenderal Polisi Listyo Sigit Prabowo menjelaskan terkait layanan SINAR pada saat acara peluncuran aplikasi Digital Korlantas Polri di Satpas Daan Mogot, Jakarta pada 13 April 2021 lalu.

“Dengan di-*launching*-nya aplikasi ini, dapat memudahkan masyarakat dalam perpanjangan SIM A dan C yang bisa dilakukan di rumah maupun dimana saja. Layanan SINAR ini dapat diunduh pada situs resmi *Play Store* (Android) maupun *App Store* (iOS)” (www.amp.tirto.id).

Waka Polres Gresik, Kompol Eko Iskandar, SH, S.Ik dalam sambutan saat *launching* aplikasi tersebut di Aula Comand Centre Polres Gresik pada 13 April 2021 lalu juga mengatakan bahwa aplikasi Sinar Presisi intinya adalah untuk mempermudah layanan masyarakat dalam membuat SIM.

“SINAR adalah singkatan dari SIM Presisi Nasional yang sangat berguna untuk mempermudah masyarakat dalam membuat SIM, dan baru pertama dibuat di dunia” terangnya (www.sabdanews.com).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa terciptanya layanan SINAR ini bertujuan untuk mempermudah pelayanan SIM yang diberikan oleh Satlantas Polres Gresik kepada masyarakat serta peningkatan pelayanan agar masyarakat merasakan kemudahan pelayanan SIM yang lebih optimal melalui *online*. Namun meskipun telah disediakan layanan SINAR yang dapat dilakukan secara *online*, Satlantas Polres Gresik masih menerima pelayanan SIM yang masih manual.

Mengacu pada latar belakang diatas, rumusan masalah yang digunakan yaitu “Bagaimana strategi peningkatan pelayanan SIM melalui layanan SINAR di Kantor Satlantas Polres Gresik?”. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi peningkatan layanan SIM melalui layanan SINAR di Kantor Satlantas Polres Kabupaten Gresik. Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti menganggap perlu dilakukan penelitian dengan judul **“Strategi Peningkatan Layanan Surat Izin Mengemudi Melalui Layanan SINAR (SIM Presisi Nasional) Di Kantor Satlantas Polres Kabupaten Gresik”**.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang digunakan dalam rangka menjelaskan apa dan mengapa hal itu terjadi (Sugiyono:2009). Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif. Data yang dikumpulkan berupa data yang berasal dari hasil observasi. Peneliti akan menggali informasi secara mendalam dan meluas untuk mendapatkan pandangan menyeluruh dari sebuah program (Nurdin I. &, 2019).

Penelitian ini berlokasi di Kantor Satlantas Polres Gresik tepatnya di Jalan Randuagung No.1, Setingi, Randuagung, Kecamatan Kebomas Kabupaten Gresik. Alasan pemilihan tempat adalah karena ditemukannya fenomena terkait peningkatan pelayanan SIM di Satlantas Polres Gresik.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori strategi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang dijadikan sebagai fokus penelitian dari Tjiptono (2012), diantaranya :

1. Mengidentifikasi Determinan Utama Kualitas Pelayanan.

Sebuah instansi perlu mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan masyarakatnya serta melakukan penelitian yang mendalam untuk mengetahui determinan kualitas pelayanan.

2. Mengelola Ekspektasi Pelanggan.

Instansi perlu untuk memberikan informasi pada pelanggan terkait hal apa saja yang dapat diberikan pada pelanggan serta memberikan janji dengan bijak dan tidak berlebihan kepada masyarakat.

3. Mengelola Bukti Kualitas Pelayanan/Jasa.

Instansi perlu untuk selalu mengelola bukti kualitas pelayanannya yang telah diperoleh dari pelanggan untuk dijadikan sebagai bukti.

4. Mendidik Pelanggan Tentang Pelayanan.

Instansi perlu memberikan arahan atau mendidik pelanggan agar strategi instansi untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut lebih optimal.

5. Menumbuhkan Budaya Kualitas.

Instansi perlu untuk membiasakan para pegawainya mementingkan kualitasnya dalam memberikan pelayanan.

6. Menciptakan *Automating Quality*.

Pelayanan menjadi cepat dan tepat adalah alasan mengapa otomatisasi dalam menjalankan urusan pemerintah diperlukan. Namun instansi perlu menghindari adanya otomatisasi yang mencakup keseluruhan layanan untuk menjaga keseimbangan.

7. Menindaklanjuti Pelayanan.

Instansi perlu untuk menindaklanjuti pelayanan yang mereka berikan kepada pelanggan untuk mengetahui dimana letak kekurangan dalam memberikan pelayanan.

8. Mengembangkan Sistem Informasi Kualitas Pelayanan.

Instansi perlu untuk mengembangkan sistem informasi dalam memberikan informasi kepada masyarakat mengenai hal – hal yang mencakup pelayanan.

Adapun teknik pengumpulan data dilakukan yaitu dengan cara observasi, wawancara dan pengambilan dokumentasi. Sumber data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari informan yang dimana informan tersebut adalah 1 (satu) pegawai Satlantas Polres Gresik Nuki Seputro (34) dan 2 (dua) masyarakat

pengguna layanan SINAR, Chandra Pujilisono(30) dan Amirul Mu'minin (43). Lebih dari itu merupakan data tambahan seperti dokumentasi, dan lain-lain. Teknik analisis data yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan model dari Miles dan Huberman (2014) yaitu pengumpulan data, pengolahan data, penyajian data serta penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan SINAR (SIM Presisi Nasional) merupakan program prioritas Kapolri melalui media *online* terkait pelayanan SIM yang dirilis oleh Korlantas Polri. Salah satu fitur dalam aplikasi Digital Korlantas Polri tersebut berfungsi untuk melayani perpanjangan SIM secara *online*.

Guna mengoptimalkan strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Satlantas Polres Gresik melalui layanan SINAR, peneliti akan menganalisis mengenai bagaimana strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (2012). Berikut beberapa strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (2012):

1. Mengidentifikasi Determinan Utama Kualitas Pelayanan.

Dari hasil penelitian, pihak Satlantas Polres Gresik telah melakukan identifikasi apa saja yang menjadi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang mulanya banyak antrean menjadi lebih efisien karena adanya layanan SINAR. Seperti dari segi persyaratan, yang mulanya fotokopi menjadi mengunggah melalui aplikasi.

Disamping itu dengan adanya layanan ini dapat membantu pegawai Satlantas dalam mengelola permohonan SIM menjadi lebih efektif dan efisien. Selain pegawai, masyarakat juga merasakan keefektifan dan kemudahan dalam melaksanakan proses perpanjangan SIM dengan menggunakan layanan SINAR tanpa harus antre barjam-jam. Seperti yang telah dialami oleh Chandra (30) dan Amirul (43), mereka mengatakan:

“Perpanjang SIM jadi gampang. Kami puas dengan adanya layanan SINAR, tidak perlu antre lama dan membuang waktu. Perpanjangan SIM jadi lebih efektif dan efisien”



Gambar 2. Peluncuran SINAR oleh Polres Gresik

Sumber: Tribatanews Gresik

Satlantas Polres Gresik telah mengidentifikasi terkait apa saja kebutuhan masyarakat, dengan memberikan layanan yang berkualitas sehingga menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien. Namun sayangnya layanan yang berfungsi hanya pada perpanjangan SIM saja, karena untuk pendaftaran SIM masih belum bisa diakses. Padahal dirasa pendaftaran SIM lebih *urgent* dibandingkan perpanjangan.

Kesimpulan dari indikator ini adalah pihak Satlantas Polres Gresik sudah cukup baik dalam mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan.

2. Mengelola Ekspektasi Pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian, pada dasarnya pihak Satlantas tidak pernah memberikan janji apapun kepada pelanggan. Hal tersebut sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh Bapak Nuki Seputro (34): “Nggak ada memberikan janji berlebihan kepada pelanggan, jadi yang sesuai SOP itu dijalankan.”

*) Proses perpanjangan SIM memerlukan waktu 3-7 hari kerja tergantung antrean. Jika antrean di SATPAS mengalami lonjakan, maka proses membutuhkan waktu yang lebih lama (belum termasuk pengiriman dari SATPAS ke alamat pengiriman Anda).
 *) Jam operasional SATPAS : Senin s/d Sabtu pukul 08.00-15.00. Permohonan di atas pukul 15.00 akan diproses esok hari. Silahkan mengecek status transaksi Anda secara berkala di aplikasi.

Gambar 3. SOP Perpanjangan SIM Online

Sumber: SOP Layanan SINAR Satlantas Polres Gresik

Berdasarkan SOP yang digunakan, pihak instansi memberikan waktu kurang lebih 3-7 hari untuk SIM bisa sampai ke tangan pelanggan. Dari persepsi masyarakat pengguna layanan SINAR, mereka tidak merasa diberikan janji apapun, hanya saja seperti yang dialami oleh Chandra, dikatakan bahwa proses perpanjangan tersebut memakan waktu selama kurang lebih 14 hari. Lain lagi dengan Amirul, SIM sudah jadi setelah pengajuan perpanjangan kurang lebih 7 hari.

Meskipun dengan jarak waktu tidak sesuai dengan yang dijanjikan, Chandra dan Amirul tidak merasa dirugikan karena cukup efektif bagi mereka yang tidak ada waktu untuk mengurus perpanjangan SIM secara *offline*.

Kesimpulan dari indikator ini adalah pihak Satlantas Polres Gresik cukup baik dalam mengelola ekspektasi pelanggan, masih terdapat perbedaan antara SOP yang dijanjikan dengan realita yang terjadi.

3. Mengelola Bukti Kualitas Pelayanan/Jasa.

Satlantas Polres Gresik selalu mengelola bukti kualitas pelayanannya dengan mengunggah hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan SIM pada website satpas.polresgresik.id yang didapat melalui penyebaran kuesioner. Dijelaskan oleh Bapak Nuki Seputro bahwasanya:

“Penyebaran kuesioner dilakukan 2 (dua) kali dalam satu tahun / tiap semester dan diisi oleh pemohon SIM dengan penjelasan dari petugas. Untuk media yang digunakan adalah mesin IKM yang disediakan di kantor pelayanan”



Gambar 4. MESIN IKM

Sumber: Dokumentasi Peneliti

Tabel 2. Hasil SKM Pelayanan SIM Tahun 2021

Bulan	Hasil
Januari	79,24
Februari	87,42
Maret	81,39
April	80,63
Mei	76,39
Juni	94,95
Juli	93,27
Keterangan: 88,31-100 = Sangat Baik 76,61-88,30 = Baik 65,00-76,60 = Kurang Baik 25,00-64,99 = Tidak Baik	

Sumber: satpas.polresgresik.id

Berdasarkan tabel, dapat diketahui bahwasanya hasil survey mengalami naik turun, khususnya pada bulan Mei yang hasilnya menyatakan

kurang baik. Faktor yang menyebabkan kurang baik tersebut salah satunya adalah kurang dinginnya ruangan. Maka upaya yang dilakukan adalah memasang mesin pendingin sehingga pada bulan selanjutnya hasil SKM menunjukkan angka yang lebih baik.

Kesimpulan dari indikator ini adalah pihak Satlantas Polres Gresik telah mengelola bukti kualitas pelayanan dengan baik. Instansi mampu memperbaiki kualitas pelayanannya.

4. Mendidik Pelanggan Tentang Pelayanan.

Hasil penelitian menjabarkan bahwasanya Satlantas Polres Gresik telah memberikan arahan atau mendidik pelanggan atau masyarakat melalui banner, sosialisasi, maupun media elektronik lainnya.



Gambar 5. Sosialisasi Terkait Pelayanan SINAR

Sumber: Laporan Giat Sosialisasi Perpol Nomor 5 Tahun 2021 Satpas Gresik

Sosialisasi tersebut dilakukan secara menyeluruh, mulai dari tempat yang berpengaruh seperti Kantor DPRD Gresik, Kantor Dispendukcapil Gresik, bahkan disiarkan di Radio Suara Giri FM dan Radio Elbayu Gresik hingga di pelayanan SIM keliling dan pengguna jalan serta pengunjung warung kopi.



Gambar 6. Pengguna jalan dan warung kopi

Sumber: Laporan Giat Sosialisasi Perpol Nomor 5 Tahun 2021 Satpas Gresik

Sosialisasi juga dilakukan melalui media sosial, salah satunya pada akun Facebook Satlantas Polres Gresik. Seperti yang dialami oleh Amirul Mu'minin bahwa ia mendapatkan informasi layanan SINAR ini melalui akun Facebook.

“Awalnya saya mencari informasi terbaru terkait pelayanan SIM, pas saya lihat-lihat ternyata ada unggahan yang menjelaskan kalau sudah bisa melakukan perpanjangan secara *online*.”



Gambar 7. Sosialisasi Melalui Akun Facebook

Sumber: Facebook Satlantas Gresik

Sosialisasi ini tidak dilakukan secara berkala, namun waktu yang fleksibel menjadi pilihan pihak Satlantas Polres Gresik untuk melakukan sosialisasi. Sehingga tidak ada acuan waktu rutin dalam proses kegiatan sosialisasi.

Adapun masyarakat yang melakukan proses perpanjangan SIM di Satpas tahapannya alamat pemohon tersebut lebih dekat dengan Satpas sehingga pemohon datang ke kantor untuk melakukan perpanjangan SIM secara *offline*. Mayoritas masyarakat sekitar yang alamatnya dekat Satpas melakukan proses perpanjangan secara *offline*.

Kesimpulan dari indikator ini adalah pihak Satlantas Polres Gresik telah mendidik pelanggan mengenai pelayanan dengan baik.

5. Menumbuhkan Budaya Kualitas.

Dari hasil penelitian, hal yang paling mendasar dalam menumbuhkan budaya kualitas adalah pegawai saling menjaga komitmen dengan peraturan dan kode etik pelayanan yang berlaku pada Satlantas, yaitu kode etik pelayanan yang diterbitkan oleh Polres Gresik. Selain itu, terdapat pelatihan khusus untuk pegawai khususnya Bidang Pelayanan dalam rangka mengembangkan skill untuk mencapai tujuan instansi yang didukung oleh kualitas pegawai yang telah berkembang. Jumlah pegawai yang melakukan pelatihan sebanyak 12

pers dengan rincian 3 (tiga) laki-laki dan 9 (sembilan) perempuan.



Gambar 8. Anggota Pelayanan Satpas Melaksanakan Pelatihan

Sumber: Laporan Etika Pelatihan Pelayanan Prima oleh Satlantas Polres Gresik

Berdasarkan gambar diatas, pelatihan tersebut khususnya mengenai etika pelayanan prima yang salah satu contohnya adalah bagaimana cara menerapkan senyum 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun). Adapun paparan Bapak Nuki Seputro (34) bahwasnya:

“Pelatihan tersebut dilaksanakan satu minggu sekali setelah apel pagi. Adapun perubahan yang didapatkan setelah melakukan pelatihan yaitu pegawai selalu menerapkan 5S dan beretika dalam memberikan pelayanan.”

Kesimpulan dari indikator ini adalah Satlantas Polres Gresik telah menumbuhkan budaya kualitas dengan baik bagi pegawainya sehingga menciptakan pegawai yang beretika.

6. Menciptakan Automating Quality.

Dalam indikator ini, Satlantas Polres Gresik melakukan seluruh tahapan pelayanan melalui sistem (dalam catatan bahwa jika pemohon SIM yang melakukan proses pelayanan *offline*, maka tenaga manusia masih dibutuhkan). Semua data tersimpan pada server SIM Korlantas Polri. Dijelaskan oleh Bapak Nuki beberapa tahapan pendaftaran perpanjangan SIM melalui layanan SINAR yaitu:

“Pemohon memiliki aplikasi Digital Korlantas Polri pada ponsel, kemudian mendaftarkan dan mengunggah berkas-berkas yang diperlukan. Lalu petugas Ajudikator akan melaksanakan verifikasi data. Kemudian petugas *packing* melakukan *packing* paket SIM dan diserahkan ke PT. Pos Indonesia.”



Gambar 10. Petugas Melaksanakan Verifikasi Data Permohonan SIM Online di Kantor Satpas Polres Gresik

Sumber: Laporan Penerapan Perpanjangan SIM Melalui SINAR Satpas Polres Gresik



Gambar 11. Kerja Sama Dengan Kantor Pos

Sumber: Laporan Giat Sosialisasi Perpol Nomor 5 Tahun 2021 Satpas Gresik

Berdasarkan paparan diatas, batasan otomatisasi sudah dilakukan oleh Satlantas Polres Gresik antara pelayanan melalui SINAR dan pelayanan secara *offline*.

Kesimpulan dari indikator ini adalah, proses perpanjangan SIM melalui layanan SINAR sudah melakukan batasan otomatisasi dengan baik dalam menciptakan kualitas pelayanan.

7. Menindaklanjuti Pelayanan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwasanya pihak Satlantas telah melakukan upaya tindak lanjut mengenai pelayanan yang diberikan dengan cara menyediakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Salah satu saran/masukan yang diperoleh sarana prasarana yang kurang memadai. Dari layanan SINAR sendiri tidak terdapat perkembangan/inovasi yang signifikan, karena yang bisa diakses hanya perpanjangan SIM saja. Bahkan pengaduan pada layanan SINAR masih dalam tahap pengembangan. Adapun penjelasan Bapak Nuki bahwasanya:

“Selain melalui SKM, dari Mabes juga menyediakan e-Survey untuk mengetahui pelayanan di Satpas maupun di pelayanan yang lainnya.”



Gambar 12. Hasil e-Survey Pelayanan Polri

Sumber: Dokumen e-Survey Pelayanan Polri

Berdasarkan gambar, terdapat 1250 responden dan 8 indikator dari pelayanan publik serta 5 indikator persepsi korupsi yang masing-masing mendapatkan hasil baik.

8. Mengembangkan Sistem Informasi Kualitas Pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, pihak Satlantas memiliki situs web yang digunakan untuk memberikan informasi kepada masyarakat Kabupaten Gresik pada khususnya. Selain melalui situs web, terdapat beberapa media yang digunakan oleh Satlantas Polres Gresik untuk menyebarkan informasi. Seperti yang telah dijabarkan oleh Banit Ceta SIM, Bapak Nuki Seputro bahwasanya:

“Kami sudah memberikan informasi melalui website seperti Instagram, Facebook maupun banner, baliho maupun media elektronik seperti radio maupun ditempat-tempat pelayanan.”



Gambar 13. Facebook Satlantas Polres Gresik

Sumber: Facebook Satlantas Gresik



Gambar 14. Instagram Satlantas Polres Gresik

Sumber: Instagram Satlantas Gresik



Gambar 15. Situs Web Satlantas Polres Gresik

Sumber: satpas.polresgresik.id

Melihat dari beberapa aspek yang dimuat dalam situs web dan beberapa media lainnya, semua informasi sudah cukup transparan dan juga informatif.

PENUTUP

Simimpulan

Layanan SINAR ini merupakan salah satu fitur yang dimuat pada aplikasi Digital Korlantas Polri yang berfungsi melayani perpanjangan SIM secara *online*. Melalui Layanan SINAR ini, pengerjaan permohonan SIM menjadi lebih transparan, efektif dan efisien. Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa Satlantas Polres Gresik telah melakukan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui layanan SINAR sudah cukup baik seperti yang dikemukakan oleh Tjiptono (2012).

Pada indikator determinan utama kualitas pelayanan, dalam menerapkan layanan SINAR ini Satlantas Polres Gresik telah melakukan identifikasi dengan baik terkait kebutuhan masyarakat.

Pada indikator mengelola ekspektasi pelanggan, Satlantas Polres Gresik telah memberikan informasi yang sebagaimana mestinya kepada masyarakat terkait layanan SINAR. Namun terkait SOP yang diberikan oleh pihak instansi berbeda dengan realita yang terjadi.

Pada indikator mengelola bukti kualitas pelayanan, Satlantas Polres Gresik telah melakukannya dengan baik melalui unggahan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada situs web satpas.polresgresik.id. Hasil menunjukkan naik turun yang disebabkan oleh salah satu aduan dari masyarakat yakni sarana yang kurang memadai.

Pada indikator mendidik pelanggan tentang pelayanan, pihak Satlantas telah memberikan arahan atau mendidik masyarakat melalui banner, sosialisasi, maupun media elektronik lainnya.

Pada indikator menumbuhkan budaya kualitas, setiap staff bidang pelayanan mendapat pelatihan khusus untuk mengembangkan skill mereka setiap satu minggu sekali setelah apel pagi. Hasil yang didapatkan pegawai menjadi lebih beretika dan selalu menerapkan 5S.

Pada indikator menciptakan *Automating Quality*, otomatisasi dalam layanan SINAR ini sudah cukup baik. Pihak Satlantas telah memberikan batasan kepada layanan SINAR. Otomatisasi hanya dalam hal pengolahan data pada aplikasinya. Disamping itu tetap menggunakan tenaga manusia seperti saat pemberkasan yang akan dijadikan sebagai arsip.

Pada indikator menindaklanjuti pelayanan, Satlantas Polres Gresik telah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Selain melalui SKM, dari Mabes juga menyediakan e-Survey untuk mengetahui pelayanan di Satpas maupun di pelayanan yang lainnya.

Pada indikator mengembangkan sistem informasi juga sudah cukup baik. Banyak sosial media yang dimiliki oleh Satlantas Polres Gresik yang berguna untuk menyebarluaskan informasi kepada masyarakat. Selain itu, instansi juga memiliki situs web yang dimanfaatkan untuk menyebarluaskan informasi kepada masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti melalui wawancara maupun observasi, maka peneliti dapat memberi saran terhadap Satlantas Polres Gresik untuk lebih optimal dalam melaksanakan strategi peningkatan pelayanan SIM melalui layanan SINAR. Saran tersebut diantaranya:

1. Peningkatan fitur untuk pendaftaran SIM karena dirasa lebih *urgent* dibandingkan perpanjangan SIM.
2. Pengembangan aplikasi untuk segera disediakan layanan pengaduannya agar masyarakat bisa langsung menyatakan pengaduan secara langsung setelah melakukan pelayanan apabila terdapat keluhan.
3. Ketepatan waktu SIM yang sudah jadi untuk bisa sampai ke tangan pelanggan.
4. Sosialisasi sebaiknya dilakukan dengan terjadwal, karena berdasarkan penelitian

sosialisasi dilakukan secara fleksibel (tidak terikat waktu yang ditentukan).

5. Media sosial sebaiknya selalu di *update* terutama pada *Facebook* karena unggahan terakhirnya masih tahun 2021.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti menyadari bahwa artikel ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya bantuan, dukungan, nasehat serta bimbingan dari berbagai pihak selama penyusunan artikel ini. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa,
2. Ayah dan Ibu yang selalu mendoakan putrinya
3. Dosen Jurusan Administrasi Publik FISH Universitas Negeri Surabaya,
4. Bapak Tenda Aktiva Oktariyanda S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing.
5. Ibu Dra. Meirina, M.AP., dan Bapak Deby Febriyan Eprilianto, S.Sos., MPA. selaku dosen penilai,
6. Pihak Satlantas Polres Gresik khususnya Bapak Nuki Seputro yang telah bersedia menjadi informan dan memberikan data-data yang diperlukan,
7. Mas Chandra dan Om Mirul yang bersedia menjadi informan selama penyusunan,
8. Teman, sahabat, saudara dan pihak-pihak lain yang selalu memberikan dukungan,
9. Diri sendiri karena telah memutuskan untuk tidak menyerah dan mampu menyelesaikan penyusunan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anugrah Utami, Rendita. (2020, 02 27) *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Optimalisasi Media Sosial* Dipetik 11 14, 2021, dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-melalui-optimalisasi-media-sosial>
- Artitiantia, W., Putera, R.E., Yoserizal. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Nagari Panti Timur Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 6(2).
- B Putra, Muslimin (2020, 11 29) *Mengenal Pelayanan Publik* Dipetik 14 11, 2021, dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik>
- Bryson, J., & George, B. (2020). *Strategic Management In Public Administration. In Oxford Research Encyclopedia of Politics*.
- Cahyani, L. I., Nurrohman, M. F., Setiowati, M. I., Taufiq, R. I., & Mukti, A. (2021). *Transformasi Manajemen Kepolisian Melalui Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR)*. *JMAN jurnal mahasiswa Administrasi negara*, 5(2), 34-41.
- Fandy, Tjiptono. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi. 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ibnu, Aziz. (2020, 04 16) *Aplikasi SIM Nasional Presisi APK Download Hanya di Play Store* Dipetik 11 22, 2021, dari <https://amp.tirto.id/aplikasi-sim-nasional-presisi-apk-download-hanya-di-play-store-gcAL>
- Ikilhojatim.com. (2019, 12 28) *Semakin Ribet, Masyarakat Gresik Keluhkan Pelayanan SIM* Dipetik 6 23, 2022, dari <https://ikilhojatim.com/semakin-ribet-masyarakat-gresik-keluhkan-pelayanan-sim/#>
- Isnaini, Mahfundoh. (2021). *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Layanan Traffic Accident Claim System (TACS) Di Polres Bojonegoro*. *Publika*, 9(2).
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications.
- Moti, U. G. (2019). *Talents and competency management strategy for public sector performance: Instruments and methods*.
- Niswah, Fitrotun dan Meirinawati. 2015. *Manajemen Strategi Sektor Publik*. Surabaya: Unesa University Press
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat.
- Prasetya, Achmad Yoga. (2020). *Strategi Peningkatan Pelayanan Pembayaran Surat Izin Mengemudi Melalui Program Cashless*

- Payment System (CPS) Di Kantor Satlantas Polres Gresik*. Publika, 8(4).
- Rahayu, Rochmah, dan Ribawanto. 2015. *Strategi Pemerintah Daerah dalam Mengembangkan Pariwisata di Kabupaten Jombang*. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(1), 122-127. Universitas Brawijaya.
- Riskika, Analdo Yoga Dwi. (2020). *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Layanan Simpatik Di Kabupaten Kediri: Studi Kasus Izin Mendirikan Bangunan*. Publika 8(4)
- Sabda News. (2021, 04 13) *Polres Gresik Launching Aplikasi Perpanjangan SIM Sinar* Dipetik 11 22, 2021, dari <https://sabdaneews.com/2021/04/14/polres-gresik-launching-aplikasi-perpanjangan-sim-sinar/>
- Saputro, H. E. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 2(1).
- Sari Dewi, Ratna. (2020, 01 24) *Proyeksi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik 2020* Dipetik 11 14, 2021, dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proyeksi-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-2020>
- Sari, Ayu Wandan. (2021). *Manajemen Strategi Program Sentra Wisata Kuliner Urip Sumoharjo Oleh Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Surabaya*. Publika, 9(1).
- Septiani, Maya. (2020, 04 23) *Urgensitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Dinamis dalam Menghadapi Wabah Covid-19* Dipetik 10 09, 2021, dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--urgensitas-penyelenggaraan-pelayanan-publik-yang-dinamis--dalam-menghadapi-wabah-covid-19>
- Sugiyono, (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taufik dan Warsono, Hadi. (2020). *Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Era Covid-19*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 2, No. 1.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.