

# **Efektivitas Sistem Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Secara *Online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya**

**Siti Fatimah<sup>1</sup>**

Program Studi Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

## ***Abstract***

***Effectiveness of Service System Making Driver's License (SIM) Online in Administrative Administrator Unit (Satpas) Colombo Surabaya*** Online SIM is applied for the creation of new SIM and SIM renewal. The purpose of this research is to know and describe the effectiveness of service system of SIM making online to know and describe the constraints faced in service system of SIM making online and to know and describe effort done to improve system effectiveness of service of SIM making online. Analytical technique used is descriptive qualitative. The results showed that the effectiveness of the service of making Driver's License (SIM) online is known from several factors, namely: a) Time factor; shows that the time required in service is 15 to 20 minutes; b) Accuracy factors; indicates that the staff or the party providing online services has a high accuracy and accuracy so that in practice rarely found an error in the process of service being run; and c) Service-style factors; it is known that the style of service providers in this case is the staff or parties as performing the duties and responsibilities of work in accordance with applicable SOP and existing. The results also show that online SIM services are considered to be effective but not maximal considering there are still some obstacles in the implementation. These constraints consist of: a) there are still people who do not know clearly about the mechanism of the SIM online; b) the number of staff is considered to be lacking; c) there is a connection or network trouble; d) The Administrative Administrator Unit Colombo Surabaya still uses the conventional system in the implementation of its operational management; and e) still under renovation. In relation to the apparent constraints, efforts are made to improve the effectiveness of SIM-making services online by conducting socialization through television and radio and socializing the ball pickup system; making additional staff as needed, the Parties may cooperate with the service provider; and updating IT-based infrastructure and training in the use of information technology-based infrastructure or the Internet.

***Keywords: Effectiveness, Service, Driver License (SIM) online***

---

<sup>1</sup> penulis pertama

## PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam era ini semakin luas. Adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan beragam kemudahan, terutama kemudahan dalam memperoleh informasi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi nyatanya juga dapat membantu manusia dalam menjalankan segala aktivitas karena segala kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, murah dan tepat. Hal tersebut membuat produktivitas kerja semakin meningkat. Pada sisi lain perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menunjukkan semakin banyaknya berbagai jenis kegiatan yang berbasis teknologi, salah satunya dalam bidang pemerintahan (*e-government*) yaitu program Surat Ijin Mengemudi (SIM) *online*.

*E-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh badan-badan pemerintahan yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis dan lembaga-lembaga pemerintahan yang lain. Indrajit dan Eko (2004:3) juga mendefinisikan *e-Government* sebagai acuan yang digunakan dalam sistem informasi pemerintahan seperti dalam *Wide Area Networks*, internet dan komunikasi berjalan yang memiliki kemampuan untuk menjembatani hubungan dengan warga negara lainnya, para pebisnis dan berbagai elemen pemerintahan lainnya. *E-Government* dianggap sebagai penyederhanaan praktek pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Tujuan dari penerapan SIM *online* adalah untuk: a) peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat dalam penerbitan SIM; b) menjaga *sustainable* pelayanan SIM yang disebabkan gangguan *hardware*, *software* dan jaringan; c) sentralisasi data SIM untuk memudahkan *online* perpanjangan atau pengalihan golongan SIM, pembayaran via bank, *online* registrasi; d) kemudahan pengawasan peningkatan tanggungjawab pejabat penerbitan SIM; e) memudahkan penerbitan *demeryt system* Dakgar; f) membantu meningkatkan mutu hasil pengujian SIM; g) meningkatkan pengawasan kinerja dan tanggungjawab petugas penguji SIM; h) secara simultan membantu peningkatan pengetahuan, terampil dan disiplin pengemudi; serta i) memudahkan melakukan pengawasan terhadap produksi SIM dengan jumlah pembayar Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

Salah satu Satlantas yang mengaplikasikan penerapan SIM *online* adalah Unit Regident Satlantas Polrestabes Surabaya. Maksud dari penerapan SIM *online* adalah sebagai implementasi dan bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan di bidang penerbitan SIM kepada masyarakat. Selain itu, tujuan dari penerapan SIM *online* adalah 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. Penerapan atau implementasi SIM *online* tampak pada pembuatan, perpanjangan atau pengalihan golongan SIM, pembayaran registrasi SIM via bank, dan registrasi secara *online*.

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 serta Surat Telegram Kapolri Nomor: STR/415/VI/2015 tanggal 5 Juni 2015 tentang akan mendistribusikan peralatan SIM *Online* tersebut ke 45 Satpas Polres/Ta seluruh Polda, untuk mendukung optimalisasi pelaksanaan *launching* pelayanan SIM *Online*. Peresmian SIM *online* yang dilaksanakan oleh Polda Jatim bertujuan untuk memudahkan masyarakat 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 10 Juli 2017).

SIM *online* dikhususkan untuk pembuatan SIM baru dan perpanjangan SIM. Pelayanan SIM *online* diberikan kepada masyarakat untuk membuat SIM baru. Selain itu, pelayanan SIM *online* diberikan kepada masyarakat yang berada di luar kota asal tempat tinggal sesuai KTP, sehingga untuk memperpanjang SIM tidak perlu kembali ke daerah asal yang sesuai dengan identitas di KTP. Syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi dalam pengurusan SIM *Online* di antaranya membawa SIM asli, fotocopy KTP elektrik dan surat kesehatan dari dokter. Selanjutnya, apabila seluruh syarat dan ketentuan telah dipenuhi maka dilakukan pengisian formulir pendaftaran, proses penginputan data pemohon, pengambilan foto SIM, pengambilan sidik jari dan tanda tangan. Pada tahap akhir dilakukan penyerahan SIM (tribunnews.com, diakses pada 05 Juli 2017).

Pada praktiknya, terdapat beberapa kendala dalam sistem pelayanan pembuatan SIM secara *online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya. Hasil observasi awal peneliti menunjukkan bahwa apabila jaringan mengalami gangguan pada server data Dispenduk dan server data Korlantas atau gangguan jaringan pada *Virtual Private Network* (VPN) Telkom maka akan menghambat proses registrasi SIM *Online*. Selain itu, pada aplikasi SIM *Online* mengharuskan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dibayarkan pada saat registrasi sehingga akan menimbulkan kesulitan pada petugas bendahara penerimaan (BENMAN) untuk membuat laporan produksi SIM karena data pemohon tidak sesuai dengan data penerimaan Bank BRI. Selain itu, kendala tampak pada Korlantas Polri yang masih berkoordinasi dengan BRI mengenai biaya Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang belum dapat dikembalikan kepada pemohon yang tidak lulus pada ujian teori maupun praktik, agar petugas bendahara penerimaan (BENMAN) dapat melakukan laporan sesuai dengan aturan kepada Badan Pemeriksa Keuangan (BPK).

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan kajian mendalam terkait dengan efektivitas sistem pelayanan pembuatan SIM secara *online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya. Judul penelitian ini adalah “Efektivitas Sistem Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Secara *Online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya”.

## **KAJIAN TEORI**

Pelayanan publik adalah aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi yang dilakukan secara langsung dan tidak langsung dalam rangka memenuhi kebutuhan. Pelayanan juga dianggap sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan publik merupakan setiap tindakan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan terhadap sekelompok orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok yang telah ditetapkan. Pelayanan publik adalah bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menunjukkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Kepmen Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menunjukkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya, pedoman penyelenggaraan pelayanan publik mengacu pada Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public.

Konsep *E-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh badan-badan pemerintahan yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis dan lembaga-lembaga pemerintahan yang lain. *World Bank* (dalam Indrajit dan Eko, 2004:3) juga mendefinisikan *e-Government* sebagai acuan yang digunakan dalam sistem informasi pemerintahan seperti dalam *Wide Area Networks*, internet dan komunikasi berjalan yang memiliki kemampuan untuk menjembatani hubungan dengan warga negara lainnya, para pebisnis dan berbagai elemen pemerintahan lainnya. *E-Government* dianggap sebagai penyederhanaan praktek pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Penerapan *E-Government* di Indonesia dikenalkan melalui instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 pada tanggal 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan percepatan proses demokrasi. Aktor dalam *e-Government* terdiri dari dua jenis yaitu sektor publik dan end user. Sektor publik adalah penyelenggara pemerintahan yang terdiri dari eksekutif (departemen keuangan, pendidikan dan kesehatan serta lain sebagainya), yudikatif dan legislatif pada level nasional, regional serta lokal. Sedangkan end-user adalah sektor non pemerintah dan sektor privat yang berinteraksi di lima level *governance* (Nurhadryani, 2009).

Surat Izin Mengemudi (SIM) dianggap sebagai salah satu bentuk campur tangan pemerintah terhadap urusan warganya dalam hal ini untuk menggunakan haknya dalam mengemudikan kendaraan bermotor di jalanan, dengan maksud pemegang Surat Izin Mengemudi (SIM) berperilaku sesuai dengan keinginan pemerintah. SIM juga dianggap sebagai instrumen hukum yang digunakan aparat kepolisian untuk mengendalikan masyarakat yang akan mengendarai kendaraan bermotor. Pengemudi kendaraan bermotor wajib memiliki SIM sesuai dengan golongannya, karena pemegang SIM tersebut telah memiliki kemampuan dalam mengemudikan kendaraan bermotor dengan baik sehingga bahaya kecelakaan dan terjadinya pelanggaran dapat dikurangi (Suhartono, 2015).

Kewenangan memberikan surat izin kendaraan bermotor di Indonesia secara sah hanya dimiliki oleh Kepolisian Republik Indonesia (Polri). Hal tersebut tertuang dalam pasal 15 b UU No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Pengaturan lebih khusus mengenai SIM terdapat pada Peraturan Pemerintah No. 44 Tahun 1993 tentang Kendaraan dan Pengemudi (Gemilang, 2016:28). Setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki SIM sesuai dengan aturan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan. SIM ditulis dalam dua bahasa sekaligus yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris.

Surat Ijin Mengemudi (SIM) *online* merupakan suatu sistem informasi teknologi yang berbasis android dengan mengimplimentasikan layanan pendaftaran SIM baru, perpanjangan secara *online* serta berbagai macam layanan seperti sarana pengaduan, persyaratan permohonan SIM, mekanisme penerbitan SIM, materi uji praktik roda 2 dan roda 4, tarif biaya penerbitan SIM dan peta lokasi atau maps SIM Corner dan SIM keliling. SIM *online* merupakan konsep aplikasi SIM Polri 2015 yang saat dikembangkan dengan menggunakan konsep “OCI” yaitu *Online, Centralized dan Integrated*. 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 serta Surat Telegram Kapolri Nomor: STR/415/VI/2015 tanggal 5 Juni 2015 tentang akan mendistribusikan peralatan SIM *Online* tersebut ke 45 Satpas Polres/Ta seluruh Polda, untuk mendukung optimalisasi pelaksanaan *launching* pelayanan SIM *Online*.

Teori Efektivitas merupakan tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan atau sasaran. Efektivitas sesungguhnya merupakan suatu konsep yang lebih luas yang mencakup berbagai faktor di dalam maupun di luar diri seseorang. Efektivitas tidak hanya dapat dilihat dari sisi produktivitas tetapi dapat dilihat dari sisi persepsi atau sikap seseorang. Efektivitas adalah suatu konsep penting karena mampu memberikan gambaran tentang keberhasilan dalam mencapai tujuan atau sasaran atau tingkat pencapaian tujuan (Simamora, 2008:22). Terdapat beberapa kriteria atau ukuran yang digunakan untuk mengukur efektivitas kerja organisasi yang memberikan layanan, antara lain (Irwansyah, 2013):

1. Faktor waktu; merupakan ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan.
2. Faktor kecermatan; merupakan faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan.
3. Faktor gaya pemberi pelayanan; yang dimaksud dengan gaya adalah cara atau kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada masyarakat.

Pada sisi lain, efektivitas juga dapat diukur dari beberapa kriteria lain, yaitu (Putri, 2014):

1. Kualitas; merupakan jasa atau produk primer yang dihasilkan oleh organisasi.
2. Kesiagaan; merupakan penilaian menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan bahwa organisasi mampu menyelesaikan sesuatu tugas khusus dengan baik jika diminta.
3. Motivasi; merupakan kekuatan kecenderungan seseorang dalam melibatkan diri pada kegiatan yang berarahkan sasaran dalam pekerjaan. Hal ini terkait dengan kepuasan tetapi lebih kepada kesediaan dan kerelaan bekerja untuk mencapai tujuan organisasi.
4. Penerimaan tujuan organisasi merupakan diterimanya tujuan-tujuan organisasi oleh setiap orang dan oleh unit-unit organisasi. Kepercayaan mereka menunjukkan bahwa tujuan organisasi adalah benar.
5. Keluwesan adaptasi; merupakan kemampuan sebuah organisasi untuk mengubah prosedur standar operasional jika lingkungannya berubah, untuk mencegah kebekuan terhadap rangsangan lingkungan.
6. Penilaian oleh pihak luar; penilaian oleh organisasi atau unit organisasi oleh mereka (individu atau organisasi) dalam lingkungannya yaitu pihak-pihak dengan siapa organisasi ini berhubungan. Kesetiaan, kepercayaan, dukungan yang diberikan oleh kelompok-kelompok di luar organisasi misalnya LSM atau masyarakat umum.

## METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan untuk menjawab permasalahan dan mencapai tujuan penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2012:7), penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. Tipe penelitian adalah deskriptif. 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 (Bungin, 2012:28).

Pada penelitian ini, peneliti memiliki peran sebagai alat penelitian yang berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber daya, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan. Sebagai instrumen penelitian, peneliti perlu divalidasi seberapa jauh kesiapannya dalam melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan (Sugiyono, 2012:28). Proses validasi tersebut dilakukan melalui evaluasi diri sejauh mana pemahaman terhadap metode kualitatif, penguasaan teori dan wawasan terhadap bidang yang akan diteliti.

Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah pada Satpas Colombo Surabaya yang terletak di Jalan Ikan Kerapu No. 2-4, Perak Barat, Krembangan, Kota Surabaya Jawa Timur. Alasan peneliti memiliki lokasi pada Satpas Colombo Surabaya karena Satpas Colombo Surabaya merupakan instansi atau lembaga yang memiliki wewenang dan kewajiban dalam memberikan pelayanan pembuatan SIM di wilayah Kota Surabaya. Selain itu, alasan peneliti memilih lokasi penelitian pada Satpas Colombo Surabaya karena Satpas Colombo Surabaya merupakan satu-satunya instansi di Jawa Timur dan baru pertama kali yang memberikan pelayanan pembuatan SIM secara *online*. Informan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Kepala Satpas Colombo Surabaya.
2. Pegawai Satpas Colombo Surabaya yang mengurus kepengurusan SIM *online*.
3. Masyarakat yang mengurus SIM *online*.

Pada penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer; pada penelitian ini data primer berupa hasil wawancara yang dilakukan kepada informan penelitian.
2. Data Sekunder; 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 program Surat Ijin Mengemudi (SIM) *online*.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

1. Wawancara

Dalam hal ini, peneliti mendatangi dan bertemu dengan informan penelitian di Satpas Colombo Surabaya. Selanjutnya, peneliti mengajukan pertanyaan yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan pembuatan SIM secara *online*, kendala-kendala yang terjadi di lapangan dan efektivitas sistem pelayanan pembuatan pembuatan SIM secara *online* di Satpas Colombo Surabaya.

2. Observasi

Dalam hal ini, peneliti mengunjungi Satpas Colombo Surabaya dan mengamati kegiatan dalam pelayanan pembuatan SIM secara *online* di Satpas Colombo Surabaya untuk

mengetahui efektivitas dari sistem pembuatan SIM secara *online* di Satpas Colombo Surabaya.

### 3. Dokumentasi

Pada penelitian ini, dokumentasi dilakukan peneliti dengan mengambil gambar terkait dengan situasi dan kondisi yang terjadi pada pelayanan pembuatan pembuatan SIM secara *online* di Satpas Colombo Surabaya. Selain itu, dokumentasi dilakukan peneliti dengan meminta data-data terkait dengan profil Satpas Colombo Surabaya, data masyarakat yang mengurus SIM serta data perkembangan pengurusan SIM secara *online* di Satpas Colombo Surabaya.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik analisis data deskriptif kualitatif. Menurut Moleong (2012), teknik analisis data deskriptif kualitatif terdiri dari:

1. Menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu wawancara mendalam dan dokumentasi.
2. Reduksi data
3. Kategorisasi
4. Pemeriksaan keabsahan data
5. Penafsiran data
6. Menarik kesimpulan dan verifikasi

Uji keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui berbagai sumber yang berbeda (Moleong, 2012:330). Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dari narasumber penelitian satu dengan data hasil wawancara dari narasumber penelitian lainnya.

Deskripsi Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya

Kantor Urusan SIM Satlantas Polrestabes Surabaya atau yang biasa disebut dengan Kantor Satuan Administrasi Satu Atap atau SAMSAT, didirikan pada tahun 1976 melalui Surat Keputusan Bersama tiga menteri yaitu Menteri Dalam Negeri dan Keamanan/ Panglima ABRI, menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri yang telah terangkum dalam SKB Menhankam, Menkeu dan Mendagri tanggal 28 Desember 1976 dengan Nomor Pol Kep/13/XII/1976, Nomor Kep 1693/MK/12/1976 dan serta Mendagri tanggal 28 Juni 1977 No. 16/1977 tentang Pedoman Pelaksanaan SIM, STNK, Pembayaran BKPB dan BBNKB. Secara historis, SAMSAT telah ada di Jawa Timur sejak tahun 1977. Surabaya sebagai ibu kota provinsi pada awalnya hanya memiliki satu SAMSAT yang memiliki lokasi di Jalan Ngemplak, di mana SAMSAT tersebut menangani lima wilayah di Surabaya yaitu Surabaya Barat, Surabaya Timur, Surabaya Selatan, Surabaya Tengah dan Surabaya Utara. Namun dalam praktiknya, selama 10 (sepuluh) tahun SAMSAT Ngemplak dianggap kurang layak menjadi kantor pelayanan. Hal tersebut terjadi karena terdapat peningkatan jumlah masyarakat yang harus dilayani.

Alasan utama dilakukan pemecatan SAMSAT Ngemplak yang selama ini hanya tersentralisasi di satu lokasi adalah adanya peningkatan volume pelayanan ditambah dengan kesadaran dan keinginan untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat pemecatan SAMSAT dilakukan secara terencana, bertahap dan berkesinambungan yang disesuaikan dengan wilayah kerjanya. Sejak tahun 1988, SAMSAT Ngemplak menangani urusan dan pengeluaran STNK, pembayaran PKB dan BBNKB, kemudian dipindahkan ke kantor baru yang dianggap lebih memenuhi standar pelayanan yaitu kantor yang berlokasi di Jalan Manyar Kertoarjo.

Sedangkan SAMSAT yang menangani urusan dan pengeluaran SIM sejak tahun 1944 telah dipindahkan terkait dengan pelayanan penerbitan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di Kota Surabaya yaitu di Jalan Ikan Kerapu No. 2-4 Surabaya, di bawah komando Satlantas Polwiltabes Surabaya yang sekarang telah berganti menjadi Satlantas Polrestabes Surabaya. Saat ini, pelayanan penerbitan SIM di Kota Surabaya yang memiliki lahan seluas 32.984 m<sup>2</sup> telah menjadi hak milik Polri. Berikut tampilan Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya:



Gambar 1

Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya

Sumber: Dokumentasi Peneliti

## HASIL PENELITIAN

Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Secara *Online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya Efektivitas adalah keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Apabila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai yang direncanakan sebelumnya maka hal ini dikatakan efektif. Namun apabila tujuan atau sasaran tidak sesuai dengan yang telah ditentukan maka pekerjaan tersebut dikatakan tidak efektif. Irwansyah (2013) menunjukkan bahwa terdapat beberapa kriteria atau ukuran yang digunakan untuk mengukur efektivitas kerja organisasi yang memberikan layanan. Dalam penelitian ini, kriteria atau ukuran tersebut digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan SIM secara *online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya.

### 1. Faktor waktu

Waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan SIM secara *online* adalah 15 sampai 20 menit. Untuk pembuatan SIM baru, waktu yang dibutuhkan adalah 20 menit sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk perpanjangan SIM adalah 15 menit. Masyarakat menilai bahwa pelayanan pembuatan SIM secara *online* sudah efektif, mengingat waktu dalam pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM secara *online* sangat singkat dan tidak menyita banyak waktu.

### 2. Faktor kecermatan

Staff pelayanan SIM secara *online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya memiliki ketelitian dan kecermatan yang tinggi, sehingga dalam praktiknya jarang ditemukan kesalahan dalam proses pelayanan yang dijalankan.

### 3. Faktor gaya pemberi pelayanan

Gaya pemberi pelayanan yang dalam hal ini adalah staff atau pihak Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya selaku melakukan tugas dan tanggungjawab pekerjaan sesuai dengan SOP yang berlaku dan Perkap yang ada, selain itu staff atau pihak Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya tidak segan untuk



melakukan pendampingan kepada masyarakat yang kurang mengerti dan kurang memahami tentang mekanisme SIM secara *online*, khususnya bagi masyarakat lanjut usia.

Pada sisi lain, efektivitas dari pelayanan SIM secara *online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya juga dapat dilihat dari kriteria lain yaitu kualitas, kesiagaan, motivasi, penerimaan tujuan organisasi, keluwesan adaptasi dan penilaian oleh pihak luar (Putri, 2014). Apabila dilihat dari sisi kualitas dan kesiagaan, pelayanan SIM *online* di Satuan penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya sudah dianggap efektif karena pelayanan yang diberikan telah bersifat responsif, sesuai dengan prosedur dan akurasi waktu pelayanan berjalan dengan tepat dan cepat. Namun apabila di lihat dari motivasi, penerimaan tujuan organisasi, keluwesan adaptasi dan penilaian oleh pihak luar, pelayanan SIM *online* di Satuan penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya belum maksimal. Hal ini didukung dengan temuan di lapangan yang menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat belum memahami dengan baik tentang mekanisme SIM *online*. Informasi yang diperoleh masyarakat belum terakomodasi dengan baik dalam sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya. Selanjutnya, banyak masyarakat yang masih beranggapan bahwa kepengurusan SIM sangat berbelit-belit mulai dari antrian yang panjang, tes kesehatan harus di klinik atau pusat kesehatan di dekat Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya sehingga banyak masyarakat yang memilih untuk mengurus SIM melalui calo.

Dari aspek penilaian pihak luar, menunjukkan bahwa masyarakat yang tinggal di Surabaya pun tidak semua yang mengetahui tentang SIM *online*, karena belum ada sosialisasi dan ada yang mengetahuinya dari pembicaraan kerabat atau tetangga dari mulut ke mulut yang belum dijamin akurasi informasinya. Namun demikian, ketika masyarakat sudah mendatangi Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya, masyarakat tidak dapat memungkiri bahwa pihaknya memperoleh informasi yang memuaskan bahkan dilayani dengan baik dan sopan. Kendala yang Dihadapi dalam Sistem Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Secara *Online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya

Terdapat beberapa kendala dalam sistem pelayanan pembuatan SIM secara *online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya, antara lain: masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui secara jelas tentang mekanisme SIM secara *online* yang diterapkan oleh Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya; jumlah staff yang ada dirasa kurang karena tidak sebanding dengan jumlah perangkat yang ada di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) Colombo Surabaya, masih terdapat koneksi atau jaringan yang *trouble* sehingga mempengaruhi efektivitas pelayanan pembuatan SIM secara *online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya, Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya masih menggunakan menggunakan sistem konvensional dalam pelaksanaan manajemen operasionalnya; dan di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya masih dilakukan renovasi dan akan dilakukan pelebaran tempat. Upaya Untuk Meningkatkan Efektivitas Sistem Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Secara *Online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya Pihak Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya telah berupaya untuk mengurangi kendala dalam pelayanan SIM secara *online*. Adanya masyarakat yang masih kurang memahami tentang SIM secara *online* beserta mekanismenya, membuat pihak Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya berupaya dengan melakukan sosialisasi. Sosialisasi tersebut dilakukan dengan terjun ke lapangan dan sosialisasi melalui

media sosial. Sosialisasi melalui media sosial dilakukan pihak Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya melalui facebook, twitter dan website. Terkait dengan sosialisasi dengan cara terjun langsung di lapangan, dilakukan pihak Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya dengan mendatangi beberapa titik lokasi SIM keliling di Surabaya. Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara *online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya

Secara garis besar, pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara *online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya dianggap sudah efektif namun belum maksimal mengingat masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Efektivitas pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara *online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya dapat dilihat dari beberapa kriteria yang sudah disebutkan dan didukung dengan adanya data dari pihak Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya tentang jumlah pemohon pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara *online* periode Januari 2017-Juni 2017. Berikut data jumlah pemohon pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara *online* periode Januari 2017-Juni 2017 di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya:

Tabel 1  
Jumlah Pemohon Pelayanan SIM secara *online* Periode Januari 2017-Juni 2017 di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya

	<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pembuatan SIM Baru</b>	<b>Jumlah Perpanjangan SIM</b>
1	Januari	400	354
2	Februari	450	488
3	Maret	475	524
4	April	536	550
5	Mei	555	620
6	Juni	612	715
	Jumlah	3.028	3.251
	Total Jumlah Pembuatan dan Perpanjangan SIM		6.279

Sumber: Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya, 2017

Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa setiap bulan terjadi penambahan pengurusan SIM secara *online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya. Sampai dengan Juni 2017, jumlah keseluruhan pemohon di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya adalah 6.279 pemohon yang terdiri dari 3.028 pemohon pembuatan SIM baru secara dan 3.251 pemohon perpanjangan SIM.

## **HASIL PENELITIAN**

Kendala dalam Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara *online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya. Berdasarkan penyajian data di atas, diketahui bahwa kendala dalam pelayanan SIM secara *online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya antara lain:

1. Masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui secara jelas tentang mekanisme SIM secara *online* yang diterapkan oleh Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya. Hal ini dikarenakan pihak Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya dirasa kurang mencapai target atau sasaran saat melakukan sosialisasi. Pihak Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya hanya gencar melakukan sosialisasi melalui media sosial tanpa melakukan *feed back* atau mendatangi masyarakat secara langsung untuk melakukan sosialisasi, mengingat sosialisasi hanya dilakukan pada saat *launching* tentang SIM secara *online*.
2. Jumlah staff yang ada dirasa kurang karena tidak sebanding dengan jumlah perangkat yang ada di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) Colombo Surabaya.
3. Masih terdapat koneksi atau jaringan yang *trouble*. Mengingat SIM dilakukan secara *online* maka koneksi atau jaringan harus diupayakan dapat stabil dan tidak terkendala.
4. Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya masih menggunakan menggunakan sistem konvensional dalam pelaksanaan manajemen operasionalnya seperti pengumpulan data, pengumpulan informasi dan yang lainnya.
5. Di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya masih dilakukan renovasi dan akan dilakukan pelebaran tempat.

Upaya yang Dilakukan Untuk Meningkatkan Efektivitas Sistem Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara online di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya

Terkait dengan adanya kendala dalam pelayanan SIM secara *online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya, berikut upaya yang dapat dilakukan oleh pihak Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya dalam meningkatkan efektivitas sistem pelayanan pembuatan SIM secara *online*:

1. Melakukan sosialisasi. Sosialisasi dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan sistem jemput bola dan sosialisasi melalui televisi atau radio. Sosialisasi dengan sistem jemput bola, yaitu dengan mendatangi masyarakat secara langsung. Dalam hal ini pihak Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya dapat mendatangi Desa/kelurahan tertentu dan bekerja sama dengan pihak pemerintah Desa/Kelurahan di wilayah Surabaya dan sekitarnya dalam melakukan sosialisasi SIM secara *online*. Sedangkan sosialisasi melalui jaringan televisi atau radio dilakukan mengingat tidak semua kalangan usia di masyarakat yang dapat menggunakan dan memiliki media sosial, sehingga dengan dilakukannya sosialisasi melalui televisi dan radio maka informasi dan mekanisme terkait dengan SIM secara *online* tepat sasaran. Selain itu, sosialisasi melalui televisi atau radio dilakukan untuk menjangkau wilayah atau daerah yang jauh dari Kota Surabaya, mengingat tidak semua masyarakat Surabaya dan sekitarnya tidak semua yang memiliki KTP asli Surabaya sehingga pihaknya mungkin belum mengetahui tentang kebijakan pelayanan SIM secara *online* yang dapat diurus tanpa harus kembali ke kota atau daerah asal sesuai dengan KTP. Sosialisasi melalui televisi atau radio, dapat dilakukan oleh pihak Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya dengan bekerja sama dengan stasiun televisi atau radio baik milik pemerintah maupun stasiun televisi atau radio lokal di tiap daerah yang akan dijangkau dalam melakukan sosialisasi tentang pelayanan SIM secara *online*.

2. Melakukan penambahan staff sesuai dengan kebutuhan dan menerapkan kriteria pemberian pelayanan berkualitas kepada masyarakat.
3. Pihak Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya dapat melakukan kerjasama dengan layanan provider untuk meningkatkan dan menstabilkan jaringan agar koneksi SIM secara *online* tetap berjalan.
4. Melakukan pembaharuan infrastruktur yang berbasis IT dan pelatihan penggunaan infrastruktur berbasis teknologi informasi atau internet agar pelaksanaan manajemen operasional dapat dilakukan dengan cara yang modern untuk mempercepat pelayanan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan penyajian data dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya, berikut kesimpulan dalam penelitian ini:

1. Pelayanan pembuatan SIM secara *online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya dianggap sudah efektif namun belum maksimal mengingat masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya.
2. Pada praktiknya, masih ditemukan banyak kendala dalam pelayanan SIM secara *online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya.
3. Terkait dengan banyak kendala dalam praktik, pelayanan SIM secara *online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya membuat pihak Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan efektivitas sistem pelayanan pembuatan SIM secara *online*.

Berikut rekomendasi yang diajukan dalam penelitian ini:

1. Adanya efektivitas sistem pelayanan pembuatan SIM secara *online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya yang kurang maksimal, membuat pihak Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya dapat melakukan berbagai upaya seperti yang direkomendasikan untuk memaksimalkan efektivitas sistem pelayanan pembuatan SIM secara *online*.
2. Kendala-kendala yang muncul dalam praktik pelayanan SIM secara *online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya dapat dikurangi dengan kerjasama antara pihak Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya dengan pihak-pihak yang berkepentingan seperti: perangkat Desa/kelurahan, kelompok masyarakat tertentu, pihak stasiun televisi dan radio untuk memaksimalkan sosialisasi agar SIM secara *online* dapat diketahui dan dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Selain itu pihak Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya perlu bekerja sama dengan pihak layanan provider untuk meningkatkan dan menstabilkan jaringan agar koneksi SIM secara *online* tetap berjalan.
3. Pihak Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya dapat melakukan berbagai untuk meningkatkan efektivitas sistem pelayanan pembuatan SIM secara *online*, antara lain:
  - a. Melakukan sosialisasi. Sosialisasi dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan sistem jemput bola dan sosialisasi melalui televisi atau radio. Sosialisasi dengan sistem jemput bola, yaitu dengan mendatangi masyarakat secara langsung. Dalam hal ini pihak Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya dapat mendatangi Desa/kelurahan tertentu dan bekerja sama dengan pihak pemerintah Desa/Kelurahan di wilayah Surabaya dan sekitarnya dalam melakukan sosialisasi SIM secara *online*.

- Sedangkan sosialisasi melalui jaringan televisi atau radio dilakukan untuk menjangkau wilayah atau daerah yang jauh dari Kota Surabaya.
- b. Melakukan penambahan staff sesuai dengan kebutuhan dan menerapkan kriteria pemberian pelayanan berkualitas kepada masyarakat.
  - c. Pihak Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya dapat melakukan kerjasama dengan layanan provider untuk meningkatkan dan menstabilkan jaringan agar koneksi SIM secara *online* tetap berjalan.
  - d. Melakukan pembaharuan infrastruktur yang berbasis IT dan pelatihan penggunaan infrastruktur berbasis teknologi informasi atau internet agar pelaksanaan manajemen operasional dapat dilakukan dengan cara yang modern untuk mempercepat pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, N. (2007). *Good Government: Transparansi dan Akuntabilitas melalui e-Government*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Bahari, A. (2009). *Panduan Praktis Ujian SIM, Mengurus STNK dan BPKB*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia.
- Basri. (2015). Pelayanan Profesional pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Roda Dua (SIM C) di Satlantas Polresta Pekanbaru. *Jom FISIP Vol 2 No.2 - Oktober 2015*.
- Bastian, I. (2009). *Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar*. Jakarta: Erlangga.
- Budiarto, E. (2004). *Metodologi Penelitian Kedokteran: Sebuah Pengantar*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Bungin, B. (2012). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Febliany, I., Fitriyah, N., & Paselle, E. (2014). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap Penyerapan Investasi di Kalimantan Timur (Studi pada Badan Perijinan dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur). *eJournal Administrative Reform, 2014, 2 (4): 2461-2472*.
- Gemilang, C. (2016). Implementasi Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Samarinda. *eJournal Administrasi Negara, 4, (1) 2016: 2479:2492*.
- Gusriani, U. (2015). Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Kepolisian Resort Kota (Polresta) Samarinda. *eJournal Administrasi Negara, 3 (5), 2015 : 1553 - 1565*.
- Harismanto, "Ini Dia Mekanisme Layanan SIM Online yang akan Diluncurkan 6 Desember Ini", [tribunnews.com](http://pekanbaru.tribunnews.com), Diakses pada 05 Juli 2017, dari <http://pekanbaru.tribunnews.com/2015/12/03/ini-dia-mekanisme-layanan-sim-online-yang-akan-diluncurkan-6-desember-ini>.
- Hermansyah. (2013). Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) pada Kantor Satlantas Polresta Samarinda. *eJournal Administrasi Negara, 2013, 1 (2): 626-638*.
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi dalam Meningkatkan Public Service. *Jurnal Sasi Vol.17 No.3 Bulan Juli-September 2011*.
- Indrajit, & Eko, R. (2004). *Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: ANDI.
- Irwansyah. (2013). Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Sebatik Barat Kabupaten Nunukan. *eJournal Ilmu Pemerintahan, 2013, 1 (3): 1192-1206*.

- Karlina, A. (2017). Studi tentang Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Polres Kota Bontang. *eJournal Administrasi Negara Volume 5, (Nomor 2) 2017: 5803 - 5815*.
- 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*.
- LeBoeuf, M. (2010). *Working Smart*. Jakarta: Tangga Pustaka.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2007). *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moenir. (2011). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif edisi revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Nurhadryani, Y. (2009). Memahami Konsep e-Governance Serta Hubungannya dengan E-Government dan E-Demokrasi. *Seminar Nasional Informatika 2009 (semnasIF 2009)*.
- Nuriyanto. (2014). Penyelenggara Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"? *Jurnal Konstitusi, Volume 11, Nomor 3, September 2014*.
- Putri, N. E. (2014). Efektivitas Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional Melalui BPJS dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin di Kota Padang. *TINGKAP Vol X No 2 Tahun 2014*.
- Resta, A. (2013). Peran Bagian Pengolahan Data Elektronik dalam Penyelenggaraan E-Government (Studi Pendayagunaan Website Resmi Kota Semarang). *Jilid I No. 1*.
- Semiawan, P. D. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: Grafindo.
- Simamora, B. (2010). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiantoro, "Korlantas Mabes Polri Resmikan SIM Online", [surabayanews.co.id](http://surabayanews.co.id), Diakses pada 10 Juli 2017, dari <http://surabayanews.co.id/2015/12/06/42427/korlantas-mabes-polri-resmikan-sim-online.html>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartono, S. (2015). Perpanjangan Surat Izin Mengemudi Melalui Mobil Layanan dan SIM Corner. *DIH, Jurnal Ilmu Hukum Pebruari 2015 Vol 11 No 21, 13-24*.
- Wiyono, T. S., Saputra, R., & Sarwoko, E. A. (2012). Pengembangan Sistem Informasi Pendaftaran Surat Ijin Mengemudi Online. *Journal of Informatics and Technology Vol 1 No 1 Tahun 2012*.