

**EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGENAL
(SIM) SECARA *ONLINE* DI SATUAN PENYELENGGARA ADMINISTRASI
(SATPAS) COLOMBO SURABAYA**

Siti Fatimah, Radjikan,
sitifatimah@gmail.com, radjikan@yahoo.co.id
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ABSTRACT

Online SIM is applied for new SIM and SIM renewal. The purpose of this research is to find out and describe the effectiveness of service system of SIM making online in Administrative Administrator Unit (Satpas) Colombo Surabaya; To know and describe the constraints faced in the system of SIM-making services online at the Administrative Administrator Unit (Satpas) Colombo Surabaya; And to know and describe the efforts undertaken to improve the effectiveness of the SIM service making system online at the Administrative Administrator Unit (Satpas) Colombo Surabaya. Analytical technique used is descriptive qualitative. The result of the research shows that the effectiveness of service of making Driver's License (SIM) online at Administrative Administrator Unit (Satpas) Colombo Surabaya is known from several factors, namely: a) Time factor; Indicates that the time required for an online driver's license (SIM) service is 15 to 20 minutes; B) Accuracy factors; Indicates that the staff or parties who provide online driver's license (SIM) service at the Surabaya Provincial Administrative Unit (Satpas) Surabaya have high accuracy and accuracy so that in practice it is rarely found an error in the service process being carried out; And c) Service-style factors; It is known that the style of service providers in this case is the staff or the Administrative Administrator (Satpas) Colombo Colombo as performing the duties and responsibilities of work in accordance with applicable SOP and existing Perkap. The results also indicate that online SIM service at Administrative Administrator Unit (Satpas) Colombo Surabaya is considered 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 network connection or trouble; D) The Administrative Administrator Unit (Satpas) Colombo Surabaya still uses the conventional system in its operational management; And e) at the Surabaya Provincial Administrative Unit (Satpas) Colombo is still under renovation. In relation to the apparent constraints, the efforts made to improve the effectiveness of the SIM-making service system online at the Surabaya Provincial Administrative Unit (Satpas) Surabaya is to conduct socialization through television and radio and socialize with the ball pick-up system; Making additional staff in accordance with the needs, the Parties Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya

can cooperate with the service provider; And updating IT-based infrastructure and training in the use of information technology or Internet-based infrastructure.

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

ABSTRAK

SIM *online* diterapkan untuk pembuatan SIM baru dan perpanjangan SIM. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas sistem pelayanan pembuatan SIM secara *online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya; untuk mengetahui dan mendeskripsikan kendala-kendala yang dihadapi dalam sistem pelayanan pembuatan SIM secara *online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya; dan untuk mengetahui dan mendeskripsikan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas sistem pelayanan pembuatan SIM secara *online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya. Teknik analisa yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara *online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya diketahui dari beberapa faktor, yaitu: a) Faktor waktu; menunjukkan bahwa waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara *online* adalah 15 sampai 20 menit; b) Faktor kecermatan; menunjukkan bahwa staff atau pihak yang memberikan pelayanan Surat Izin Mengemudi (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; dan c) Faktor gaya pemberi pelayanan; diketahui bahwa 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. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pelayanan SIM secara *online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya dianggap sudah efektif namun belum maksimal mengingat masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Kendala tersebut terdiri dari: a) masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui secara jelas tentang mekanisme SIM secara *online*; b) jumlah staff dianggap kurang; c) terdapat koneksi atau jaringan yang *trouble*; d) Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya masih menggunakan menggunakan sistem konvensional dalam pelaksanaan manajemen operasionalnya; dan e) di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya masih dilakukan renovasi. Terkait dengan kendala yang tampak, maka upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas sistem pelayanan pembuatan SIM secara *online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya adalah dengan melakukan sosialisasi melalui televisi dan radio serta melakukan sosialisasi dengan sistem jempot bola; melakukan penambahan staff sesuai dengan kebutuhan, pihak Pihak Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya dapat melakukan kerjasama dengan layanan provider; dan melakukan pembaharuan

infrastruktur yang berbasis IT dan pelatihan penggunaan infrastruktur berbasis teknologi informasi atau internet.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan, Surat Izin Mengemudi (SIM) secara *online*

Pendahuluan

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.

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).

Metode

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).

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*.

Hasil dan Pembahasan

SIM *online* dianggap sebagai terobosan kreatif yang dilaksanakan oleh Satlantas Polrestabes Surabaya untuk menunjang pelaksanaan promotor program II Tahun 2016. Dasar dari SIM *online* pada Satlantas Polrestabes Surabaya adalah Surat Telegram Kapolda Jatim nomor: ST/223/I/2015/DITLANTAS Tanggal 28 Januari 2015 tentang Reformasi dan Birokrasi Polri untuk lebih Profesional dan Prosedural dan Transparan, Surat Telegram Kapolda Jatim Nomor: ST/827/IV/2014/DITLANTAS tanggal 22 April 2014 tentang menindaklanjuti program Quick Wins Nasional Layanan Dasar Publik (LDP) dengan target meningkatkan kualitas pelayanan fungsi lantas difokuskan pada pelayanan penerbitan SIM, program kerja Polrestabes Surabaya tahun 2016, serta Rencana Kegiatan Satlantas Polrestabes Surabaya tahun 2016.

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*.

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.

Efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan ukuran target telah tercapai. Efektivitas adalah hubungan antara *input* dan *output* (Bastian, 2009:79). Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara *online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya diketahui dari beberapa hal, yaitu:

1. Faktor waktu; menunjukkan bahwa waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara *online* adalah 15 sampai 20 menit. Untuk pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) baru, waktu yang dibutuhkan adalah 20 menit sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah 15 menit. Masyarakat menilai bahwa pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara *online* sudah efektif, mengingat waktu dalam pelayanan pembuatan dan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara *online* sangat singkat dan tidak menyita banyak waktu.
2. Faktor kecermatan; menunjukkan bahwa staff atau pihak yang memberikan pelayanan Surat Izin Mengemudi (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. Hal tersebut diketahui dari adanya staff yang teliti dan cermat dalam memeriksa fotocopy ktp atau fotocopy Surat Izin Mengemudi (SIM) lama pada pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM).
3. Faktor gaya pemberi pelayanan; diketahui bahwa 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 Surat Izin Mengemudi (SIM) secara *online*, khususnya bagi masyarakat lanjut usia.

4. Kualitas dan kesiagaan; menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah bersifat responsif, sesuai dengan prosedur dan akurasi waktu pelayanan berjalan dengan tepat dan cepat.
5. Motivasi, penerimaan tujuan organisasi dan keluwesan adaptasi; menunjukkan bahwa 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.
6. Penilaian dari pihak luar; menunjukkan bahwa masyarakat yang tinggal di Surabaya 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.

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

No	Bulan	Jumlah Pembuatan SIM Baru	Jumlah Perpanjangan SIM
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.

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.

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.

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan SIM secara *online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya dianggap sudah efektif namun belum maksimal mengingat masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Kendala tersebut terdiri dari: a) masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui secara jelas tentang mekanisme SIM secara *online*; b) jumlah staff dianggap kurang; c) terdapat koneksi atau jaringan yang *trouble*; d) Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya masih menggunakan menggunakan sistem konvensional dalam pelaksanaan manajemen operasionalnya; dan e) di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya masih dilakukan renovasi. Terkait dengan kendala yang tampak, maka upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas sistem pelayanan pembuatan SIM secara *online* di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya adalah dengan melakukan sosialisasi melalui televisi dan radio serta melakukan sosialisasi dengan sistem jemput bola; melakukan penambahan staff sesuai dengan kebutuhan, pihak Pihak Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya dapat melakukan kerjasama dengan layanan provider; dan melakukan pembaharuan infrastruktur yang berbasis IT dan pelatihan penggunaan infrastruktur berbasis teknologi informasi atau internet.

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*.

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*, 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, Diakses pada 10 Juli 2017, dari <http://surabayanews.co.id/2015/12/06/42427/korlantas-mabes-polri-resmikan-sim-online.html>
- 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.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- 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*.