

EFEKTIVITAS PELAYANAN SIM ONLINE PADA MASA PANDEMI DI SURABAYA

Fierda Nurany¹, Defanni Nur Aulia², Anisa Umiyana Khorida³,
Poppy Abellya Zalabilla⁴, Sitti Annisa Iskandar⁵, Fauziah Noviyanti⁶

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Bhayangkara Surabaya, Surabaya
e-mail: fierdanurany@ubhara.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effectiveness of online sim services in the city of Surabaya during the pandemic. There are still a lot of road users in driving private vehicles still do not have a driver's license (SIM) where this is prohibited, because the provisions for motorists must have gone through a driver's license making test, so that every driving procedure has mastered correctly, and minimizes the number of accidents that occur on the road. This research is a qualitative research. Data collection was obtained through (1) interviews, namely Satpas Colombo Surabaya which serves the management of SIM Online and the community who take care of SIM Online, (2) observation (3) documentation. The results showed that an online SIM is an information technology system that integrates and helps the process of issuing a new driver's license and renewing a driver's license that is connected to the SIM Data Center of the Korlantas Polri. The online driver's license itself was made for Surabaya residents. With an online sim, it can make it easier for people to make it take only 5 minutes, and can also be accessed at home the application can be downloaded on the Application Store or on the Google Play Store. For how to use, the application has provided guidance in its use. For people who are not clear about the information provided by the Sim Administration Unit (Satpas) Colombo Surabaya about the Online SIM mechanism, the public does not hesitate to ask directly to the officers of the Sim Administration Unit (Satpas) Colombo Surabaya and immediately respond in the comment column box on the Google play store.

Keywords : Effectiveness, Service, License, Online, Pandemic

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui efektivitas pelayanan sim online di Kota Surabaya pada masa pandemi. Masih banyak sekali pengguna angkutan jalan dalam mengendarai kendaraan pribadi masih belum memiliki surat izin mengemudi (SIM) dimana hal tersebut dilarang, karena ketentuan pengemudi harus sudah melalui tes pembuatan sim, agar setiap tata cara berkendara sudah menguasai secara betul, dan meminimalisir langka kecelakaan yang terjadi di jalan raya. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Pengumpulan data diperoleh melalui (1) wawancara yaitu Satpas Colombo Surabaya yang melayani kepengurusan SIM Online dan masyarakat yang mengurus SIM Online, (2) observasi (3) dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIM online adalah sistem teknologi informasi yang mengintegrasikan dan membantu proses penerbitan SIM Baru dan perpanjangan SIM yang terkoneksi ke Pusat Data SIM Korlantas Polri. SIM online sendiri dibuat untuk warga Surabaya. Dengan adanya sim online dapat mempermudah masyarakat dalam pembuatan memakan waktu hanya 5 menit saja, dan bisa juga diakses dirumah aplikasi tersebut dapat di unduh di Aplikasi Store atau di Google Play Store. Untuk tata cara penggunaan, pada aplikasi tersebut sudah disediakan panduan dalam

penggunaannya. Jika masyarakat belum jelas mengenai informasi yang diberikan oleh Unit (Satpas) Kolombo Surabaya tentang mekanisme ISIM online, maka masyarakat tidak akan segan-segan untuk mengajukan permintaan langsung kepada pengurus Unit (Satpas) Kolombo Surabaya dan segera merespon kolom komentar di Google Play Store.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan, ISIM, Online, Pandemi

Pendahuluan

Setelah kasus pertama Coronavirus Disease 2019 di Wuhan (Covid-19), secara resmi mengumumkan bahwa wabah Covid-19 adalah pandemi global yang mempengaruhi kesehatan internasional. Pernyataan ini tentu wajar mengingat berdasarkan data selama ini pandemi Covid-19 telah melanda 181 negara di seluruh dunia, termasuk Indonesia, dan telah menyebabkan lebih dari 2 juta korban terjangkit (Ponangsera et al., 2021). Melihat situasi yang sangat penting ini, pemerintah Indonesia tidak tinggal diam dan merespon dengan diberlakukannya Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam rangka percepatan penanganan coronavirus disease 2019 (Covid-19). (Pelupessy et al., 2021). Selain itu, Presiden Joko Widodo mengambil sikap tegas, mengatakan bahwa Covid-19 adalah penyakit yang mampu menyebabkan darurat kesehatan masyarakat dan sudah sepantasnya jika dijadikan bencana dalam skala nasional (Larasaty, 2020).

Salah satu implikasi besar dari pemberlakuan berbagai aturan ini adalah bahwa semua lembaga pemerintah dan non-pemerintah di Pusat dan daerah harus mengoordinasikan semua bentuk kegiatan, dan sistem kerja, dengan mempertimbangkan prinsip physical distancing. Prinsip physical distancing ini mengandung makna bahwa dalam rangka menjaga diri dari Covid-19, setiap elemen masyarakat perlu menjaga jarak secara fisik dengan yang lainnya sehingga diharapkan mereka dapat mengurangi aktivitas di luar rumah, tidak berada di tempat kerumunan dan keramaian. Oleh karena

itu, melalui PSBB (Pandemi) ini setidaknya telah diatur beberapa hal seperti kegiatan pembelajaran sekolah dan aktivitas tempat kerja diliburkan, kegiatan keagamaan di tempat ibadah dan aktivitas di tempat umum dibatasi.

Karena kebijakan Pemerintah yang membatasi aktivitas masyarakat, tentunya segala pelayanan Publik juga diharapkan mempermudah segala keperluan masyarakat. Seperti dengan adanya SIM Online yang dibuat oleh Polri ini dapat mempermudah masyarakat di masa pandemi agar tidak perlu keluar rumah. Masyarakat dapat dengan cepat mendaftar selama sekitar 5 menit tanpa mengantre terlalu lama (Ajeng Dwi Apsari, 2019).

Cara pertama adalah dengan mengunduh aplikasi bernama e-Sim Online, yang ada di Google Play Store. Persyaratan mutlak bagi pengendara adalah memiliki SIM. Menurut (Cahyani et al., 2021) Surat izin mengemudi (SIM) adalah kartu tanda registrasi dan kartu identitas yang diberikan oleh polisi kepada orang yang memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas, dan mahir mengemudikan kendaraan bermotor.

Dasar hukum Surat Ijin Mengemudi (SIM) dapat dilihat pada Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Ijin Mengemudi (SIM) (Jaladriyanta, 2020).

Marpaung, (2021) menjelaskan bahwa Penerapan Surat Ijin Mengemudi (SIM) online merupakan implementasi dan bentuk upaya peningkatan kualitas

pelayanan di bidang penerbitan SIM kepada masyarakat. Surat izin (SIM) online juga kami terapkan dalam upaya membangun dan mengimplementasikan pelayanan di masyarakat di masa pandemi ini.

User Manual Registrasi Online SIM

Pemohon - Web Registrasi Online

- Melakukan Registrasi Online SIM Baru
 - Buka halaman <http://sim.korlantas.polri.go.id>. Akan muncul tampilan pilihan menu Registrasi Online sebagai berikut:
 - Pendaftaran SIM Online
 - Informasi Pendaftaran
 - Kirim Ulang Email Konfirmasi
 - Petunjuk Penggunaan



- Pilih menu Pendaftaran SIM Online.



- Akan muncul tampilan Form Permohonan Pendaftaran Online. Isian yang harus diisi adalah sebagai berikut:
 - Jenis Permohonan
 - Golongan SIM
 - Alamat Email
 - Polda Kedatangan
 - Satpas Kedatangan
 - Lokasi Kedatangan

Gambar 1. Pembuatan Sim Online Langsung dari Website Kepolisian



Kemudahan layanan Korlantas POLRI dalam satu aplikasi.

Gambar 2. Pembuatan Sim Online dari Aplikasi Google (Play Store)

Dari kedua sistem layanan pembuatan sim online tersebut memudahkan kita untuk mengakses tanpa harus keluar rumah atau mengunjungi Polrestabes Surabaya cukup diakses melalui aplikasi yang bisa diunduh, di play store gawai (Sharon, 2017). Nilai efisien dari penerapan sim online ini adalah memudahkan para pengguna yang sedang sibuk berkerja, di masa pandemi saat ini juga sangat mebantu mengurangi kerumunan (Perdana, 2016). Kelemahannya dalam sistem ini adalah kita harus memiliki jaringan internet yang bagus karena dalam proses pembuatan sim online tersebut menyertakan bukti scan berupa Kartu Keluarga (KK), scan KTP, serta foto selfie apabila sinyalkita jelek dalam mengakses aplikasi ini juga akan sangat lama (Fatimah, 2017).

Menurut Undang-Undangl Nomor 122 ITahun 12009 Itentang ILalu LLintas Idan ILalu angkutan l l Jalan, semua l warga l negara dan l penduduk yang mengemudikan l kendaraan l di l jalan l raya l wajib memiliki l Surat l Izin l Mengemudi (SIM). Surat izin mengemudi adalah kartu tanda registrasi dan kartu identitas yang dikeluarkan l oleh l Kepolisian l Negara l Republik l Indonesia l (Polri) l kepada orang yang akan mengemudi, tergantung pada l jenis l kendaraan l yang mereka kendarai (Jaladriyanta, 2020).

Kepemilikan SIM diatur dalam Pasal 77 (1) Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Itu tercantum dalam peraturan dan memiliki beberapa syarat untuk memenuhi kepemilikan SIM. Sejak tahun 2020, Korlantas Polri telah meluncurkan layanan SIM online yang mempermudah proses pembuatan SIM. (Jaladriyanta, 2020).

Masih banyak sekali pengguna angkutan jalan dalam mengendarai kendaraan pribadi masih belum memiliki surat izin mengemudi (SIM) dimana hal tersebut dilarang, karena ketentuan pengendara harus sudah melalui tes pembuatan sim, agar setiap tata cara berkendara sudah menguasai secara betul, dan lmeminimalisir langka lkecelakaan l yang lterjadi l di ljalan lraya. Berdasarkan atas

permasalahan yang sebelumnya dijelaskan, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui Efektivitas pelayanan sim online di Kota Surabaya pada masa pandemi.

1. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh peneliti. (Creswell, 2003). Pada penelitian ini, penulis ingin mendeskripsikan dan menganalisa tentang efektivitas pelayanan dalam pengurusan SIM Online di masa pandemi di Surabaya. Teknik pengumpulan data merupakan proses dasar data untuk keperluan penelitian. Pengumpulan data diperoleh melalui (1) wawancara kepada informan yaitu Satpas Kolombo Surabaya, yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang peduli terhadap SIM online dan pengelolaan SIM online, (2) Observasi, yaitu, pengamatan langsung dan pencatatan apa yang terjadi di lapangan, dan (3) dokumen dalam bentuk catatan administrasi, korespondensi dan dokumen terkait lainnya. Teknik analisis data penelitian ini mengurangi data yang dikumpulkan dalam bentuk model interaktif, yaitu transkrip wawancara. Selain itu, menyajikan data dan menarik kesimpulan (Miles et al., 2014).

2. Hasil dan Pembahasan

Kasus pertama coronavirus disease 2019 (Covid -19) di Wuhan secara resmi diumumkan oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) bahwa wabah covid-19 merupakan epidemi global yang mempengaruhi kesehatan internasional. Salah satu implementasi utama dari beberapa pembuatan aturan, seperti seluruh organisasi pemerintah, pemerintah dan non-pemerintah (pusat dan daerah), memerlukan koordinasi segala bentuk kegiatan dan sistem kerja agar memperhatikan protokol kesehatan. (Ponangsera et al., 2021).

Menurut Wakhyuni et al., (2020) bahwa Pembuatan dan penerbitan SIM merupakan salah satu pola pelayanan dan

perilaku instansi kepolisian. Pelayanan berupa pembuatan dan penerbitan SIM dianggap penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan negara. Dasar hukum surat izin mengemudi online adalah Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dan Peraturan Nomor 9 Kepala Kepolisian Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi (SIM) (Jaladriyanta, 2020).

Penerapan SIM online di masa pandemi mulai mempersiapkan Satpas Colombo Surabaya sebagai penyedia layanan publik untuk membuat terobosan kreatif terkait Surat Izin Mengemudi (SIM). Sim Online adalah sistem teknologi informasi yang mengintegrasikan dan mendukung proses penerbitan SIM baru dan pembaruan SIM yang terhubung ke pusat data SIM Korlantas Polri. SIM online sendiri dibuat untuk warga Surabaya. Simulasi online memudahkan orang, dan sementara antrian biasanya bisa sampai 30 menit hingga 1 jam, terobosan baru di Satpas Kolombo Surabaya memungkinkan orang untuk mendaftar dengan cepat, dengan kisaran hanya 5 menit., dan bisa juga diakses dirumah aplikasi tersebut dapat di unduh di Aplikasi Store atau di Google Play Store.

Intinya, kewenangan untuk memberikan izin kendaraan bermotor hanya bisa dikeluarkan oleh polisi. Hal ini sesuai dengan Pasal 15b Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia. (Jaladriyanta, 2020). Surat izin mengemudi (SIM) adalah kartu registrasi dan kartu identitas yang diberikan polisi kepada seseorang yang lulus ujian dalam mengemudi roda dua maupun roda empat. Website www.polri.go.id adalah situs yang dimiliki oleh Polri dan disitu juga ada tutorial cara pembuatan sim online. Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, semua warga negara dan penduduk yang mengemudikan

kendaraan di jalan raya wajib memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM). Surat izin mengemudi adalah kartu registrasi dan kartu identitas yang dikeluarkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) kepada orang yang mengemudi tergantung pada jenis kendaraan yang mereka kendarai (Juwita, 2020).

Kepolisian Indonesia telah bekerja untuk memperbaikinya dengan membuat SIM online. Peresmian SIM online dilakukan oleh Polda Jawa Timur, yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam meminta aplikasi SIM online. Syarat seseorang pengemudi adalah mempunyai surat izin mengemudi. Bertujuan agar dalam berkendara bisa mengetahui rambu-rambu lalu lintas, kemudian saat berkendara tidak ugal-ugalan di jalan raya, dan meminimalisir kecelakaan akibat pengemudi di bawah umur (Ardiyanti & Triputro, 2022). Namun dalam sosialisasi seputar SIM Online ini masih kurang menyeluru banyak warga Surabaya yang masih belum tau, sehingga mereka mendatangi Satpas Colombo Surabaya untuk mengetahui cara mengaksesnya. Berikut cara mendapatkan SIM baru:



Gambar 3. SIM Online Polri

Mengacu pada situs resmi kepolisian, prosedur pengajuan 1 SIM 1 secara 1 online adalah sebagai berikut:

1. Pada <http://sim.korlantas.polri.go.id> halaman akses

website resmi Polri dan pilih menu "Daftar SIM Online".

2. Klik tombol 'Start' dan menu 'Application Data' akan muncul. Isi data yang ada dengan benar.
3. Klik 'Lanjutkan' dan kemudian masukkan data pribadi, termasuk kewarganegaraan, nomor KTP, nama, jenis kelamin, nomor telepon.
4. Masukkan data mendesak yang bisa dihubungi. Ada juga kolom data verifikasi yang harus mencantumkan nama ibu kandung dan data sertifikasi sekolah mengemudi yang bisa diisi dengan 'ya' atau 'tidak'.
5. Masukkan semua data yang diperlukan. Verifikasi bahwa data yang dimasukkan sudah benar. Kemudian klik tombol 'Lanjutkan' dan akan muncul menu untuk mengkonfirmasi data input sesuai dengan data yang dimasukkan dalam proses pembuatan SIM online terlebih dahulu.
6. Menu ini memiliki kolom tanggal kedatangan yang dapat dipilih tergantung pada kapan penaftar datang ke kantor polisi atau lokasi kedatangan yang telah dipilih sebelumnya.
7. Kemudian masukkan kode verifikasi dan kemudian klik tombol 'Kirim'.
8. Jika penaftar mengikuti petunjuk untuk membuat SIM online, tanda registrasi yang berhasil akan muncul. Klik 'OK' dan proses pengajuan SIM online akan selesai.

Berdasarkan Indikator kualitas layanan terletak pada 5 dimensi kualitas layanan (Dwiyanto, 2015), yaitu:

- 1) Tangible (berwujud)

Jenis bukti fisik (tipe) menunjukkan kemampuan suatu lokasi untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal. Kondisi peralatan, bangunan dan peralatan fisik tersebut merupakan bentuk bukti yang meyakinkan akan kemungkinan adanya pelayanan berkualitas tinggi yang diberikan Satpas Polres Surabaya kepada masyarakat. Bukti fisik (jenis) yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah kebersihan,

kerapian dan kelengkapan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk membuat SIM di Satpas Polda Surabaya. Setiap pelayanan juga akan didukung oleh objek atau tempat pelayanan itu sendiri..

2) Reability (kehandalan)

Untuk memenuhi persyaratan internasional ini, Satpas Kepolisian Surabaya akan:

- a. Mengidentifikasi proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu dan penerapannya ke semua SATPAS
- b. Tetapkan ruang lingkup setiap bagian dalam struktur organisasi dan keterkaitan Satpas.
- c. Tetapkan garis besar dan metode yang digunakan untuk memastikan bahwa operasi pekerjaan dan kontrol atas proses kerja yang ada dijalankan secara efektif.
- d. Pastikan semua yang dibutuhkan untuk menghasilkan produk yang memenuhi kepuasan pemohon SIM tersedia. Ini dapat berupa sumber daya yang kompeten dalam pelaksanaan tugas, ketersediaan peralatan yang diperlukan untuk proses produksi, kegiatan inspeksi dan pengujian, ruang kerja yang memadai dan ketersediaan instruksi atau instruksi saat melakukan pekerjaan.
- e. Pantau langkah-langkah proses produksi, lalu ukur hasilnya untuk memeriksa kinerjanya. Hasilnya dianalisis sehingga penyebab kegagalan dapat ditentukan apakah belum tercapai atau kemungkinan perbaikan.
- f. Tetapkan tujuan yang ditetapkan dan tindakan yang perlu segera diambil untuk mencapai peningkatan proses yang berkelanjutan.
- g. Ketika menerapkan sistem manajemen mutu dalam Satpas, tidak ditetapkan bahwa ada proses outsourcing kepada pihak ketiga..

3) Responsiviness (ketanggapan)

Bersamaan dengan keinginan dan harapan para pemohon SIM, pengguna layanan menjadi fokus utama yang selalu diperhatikan oleh seluruh organisasi,

termasuk Satpa, untuk mengetahui apa harapan dan harapan mereka saat ini dan di masa yang akan datang, sehingga Kapolres Surabaya selalu aktif berusaha memahami kebutuhannya dengan cara: :

- a. Lakukan survei untuk mencari tahu kepuasan pemohon SIM melalui lembar pertanyaan/ quesioner yang diisi oleh pemohon SIM pada saat selesai mendapatkan pelayanan Satpas.
 - b. Berikan kotak saran/kritik beserta blangko dan kelengkapan alat tulis yang ditempatkan pada ruang informasi/ pintu masuk Satpas, sehingga pemohon SIM dapat memberikan saran/ kritik terhadap pelayanan Satpas Colombo Surabaya.
 - c. Dengan menggandeng media dan media lokal, seperti radio, televisi, surat kabar, dll, dapat berdiskusi langsung dengan pemohon SIM sebagai pengguna layanan.
 - d. Membentuk penanggung jawab untuk menerima dan menindaklanjuti semua keluhan dari masyarakat terkait layanan Satpas.
- ## 4) Emphaty (Empati)
- a. Yang ditunjukkan dalam faktor empati atau kepedulian adalah kepedulian petugas, ketulusan petugas, l keadilan l pelayanan dan kepedulian selama pelayanan (Sarmini, 2019). lMemenuhi lkepuasan seluruh lpemohon lSIM merupakan lprinsip lutama kepengurusan lSatpas lKolombo lSurabaya. lPenerapan lSistem lManajemen lMutu lISO 19001:2008 merupakan lsalah lsatu lbukti lkomitmen lmanajemen terkait lpentingnya lpemohon lSIM. (Gunistyo et al., 2021). Kepuasan pemohon SIM rapat meliputi:
 - a) Pemrosesan tepat waktu,
 - b) Implementasi standar proses yang ditetapkan
 - c) Penyediaan layanan maksimal.

Kepuasanl masyarakat adalah tingkat emosional seseorang setelah kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Mampu melakukan sesuatu yang lebih berharga tidak cukup hanya dengan

memberikan layanan, tetapi untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, dalam hal ini masyarakat. Menurut Fadhillah & Suparman (2021) pelayanan kepada masyarakat ditetapkan oleh petugas atau penyedia layanan dan kepuasan pelanggan ditetapkan oleh masyarakat.

Keduanya sangat berbeda, tetapi sangat penting. Memang benar bahwa masyarakat tidak selalu benar, namun demikian masyarakat tetap menjadi pelanggan atau individu yang harus dilayani. Menurut Mandacan & Merina (2021) memecahkan masalah seringkali lebih penting daripada memutuskan siapa yang benar.

Mereka yang tidak puas akan kecewa, dan dengan kekecewaan itu, masyarakat tidak akan mengambil tindakan untuk mengeluh atau melakukan apapun (diam). Menurut Ratnawati (2009) bentuk-bentuk tindakan yang diambil sebagai akibat dari pengaduan tentang kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat meliputi:

- a. Respons suara;
- b. Tanggapan pribadi;
- c. Tanggapan Pihak Ketiga.

Jika masyarakat belum jelas mengenai informasi yang diberikan oleh SIM Management Unit (Satpas) Colombo Surabaya tentang mekanisme SIM online, maka masyarakat tidak akan segan-segan untuk mengajukan permintaan langsung kepada pengurus SIM Management Unit (Satpas) Colombo Surabaya dan segera merespon kolom komentar di Google Play Store. Penyampaian informasi yang diberikan Satpas Colombo Surabaya telah konsisten dan tidak berubah, sehingga masyarakat dapat memahaminya. Pengiriman bisa sedikit sulit ketika orang tua karena orang tua hampir tidak dapat mengoperasikan ponsel mereka seperti Android. Itu sebabnya masyarakat seperti itu membutuhkan bimbingan.

Adapun faktor yang mendukung Pelayanan SIM Online adalah Pemeliharaan dan peningkatan sarana dan prasarana secara

berkelanjutan, serta dukungan peralatan SIM online oleh Korlantas Polri, melaksanakan pelatihan, prosedur layanan SIM online, sosialisasi dengan masyarakat tentang akses jaringan dan aplikasi ke jaringan dan aplikasi untuk meminimalisir gangguan dari server pusat dan jaringan Telkom. Di sisi lain, faktor yang menghambat layanan SIM online adalah gangguan jaringan adalah hambatan yang dapat menghambat kelancaran pengoperasian layanan, dan orang masih cenderung menggunakan metode tradisional dibandingkan dengan online.

Simpulan dan Saran

Di masa pandemi, permohonan SIM online diawali dengan persiapan Satpas Colombo Surabaya sebagai penyedia layanan publik untuk membuat terobosan kreatif dalam hal Surat Izin Mengemudi (SIM). SIM Online adalah sistem teknologi informasi yang mengintegrasikan dan mendukung proses penerbitan SIM baru dan pembaruan SIM yang terhubung ke pusat data SIM Korlantas Polri. SIM online sendiri dibuat untuk warga Surabaya. Dengan simulasi online, masyarakat hanya membutuhkan waktu 5 menit, mereka bisa mengaksesnya meski di rumah, dan mereka juga bisa mengunduh aplikasi dari aplikasi Store atau dari Google Play Store. Untuk prosedur penggunaan, aplikasi memberikan instruksi untuk digunakan. Bagi yang belum jelas informasi yang diberikan oleh SIM Management Unit (Satpas) Colombo Surabaya tentang mekanisme SIM online, masyarakat tidak segan-segan untuk mengajukan permintaan langsung kepada pengurus SIM Management Unit (Satpas) Colombo Surabaya dan langsung merespon kolom komentar di Google Play Store..

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Polresta Kota Surabaya dan Satpas Colombo Surabaya yang telah membantu menyelesaikan penelitian ini. Selain itu, untuk Universitas Bhayangkara

Surabaya yang memberikan dukungan untuk penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Ajeng Dwi Apsari. (2019). Efektivitas Pelayanan Publik Satuan Penyelenggara Administrasi Sim Dalam Pelayanan Sim Online Di Kota Tarakan. *Eprints.Umm.Ac.Id*, 1, 105–112. <https://eprints.umm.ac.id/60147/>
- Ardiyanti, A., & Triputro, R. W. (2022). Analisa Kualitas Pelayanan Publik: Studi Terhadap Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Di Polres Bantul Tahun 2021. *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan (JPK)*, 3(2), LAYOUTING. <https://doi.org/10.18196/jpk.v3i2.14466>
- Cahyani, L. I., Fiiki Nurrohman, M., Setiowati, M. I., Taufiq, R. I., & Mukti, A. (2021). Transformasi Manajemen Kepolisian Melalui Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Sim Nasional Presisi (Sinar). *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara (JMAN)*, 5(2). <http://jom.untidar.ac.id/index.php/jman/article/view/1982>
- Creswell, J. W. (2003). *Research design Qualitative quantitative and mixed methods approaches. Research Design Qualitative Quantitative and Mixed Methods Approaches.* <https://doi.org/10.3109/08941939.2012.723954>
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik, Inkludif, dan Kolaborasi.* UGM Press, 300. https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=rrtjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=pelayanan+publik+efektif&ots=CtCMYuo8Tm&sig=mI__DIE14yRwJrHllbuARsJYtDg
- Fadhillah, F. P., & Suparman, N. (2021). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan SIM di Era Covid-19 pada Polrestaes Bandung Tahun 2020. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 9(2), 25–32. <https://doi.org/10.31289/publika.v9i2.5836>
- Fatimah, S. (2017). Efektivitas Sistem Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Secara Online di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya. *JAPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(1). <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i1.1228>
- Gunistyo, Waskito, J., Fajri, A., & Prihadi, D. (2021). Indeks Kualitas Pelayanan pada Pelayanan Penerbitan SIM di POLRES Brebes. *Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi (JEBA)*, 23(1), 16–29. <http://repository.upstegal.ac.id/id/eprint/3041>
- Jaladriyanta, S. (2020). Polri Menuju Smart Police. *Jurnal Ilmu Kepolisian.* <http://jurnalptik.id/index.php/JIK/article/view/254%0Ahttp://jurnalptik.id/index.php/JIK/article/download/254/87>
- Juwita*, A. (2020). Optimalisasi Sim Online Sebagai Strategi untuk Mewujudkan Pelayanan Prima pada Kantor Satpas Jember. *Airlangga Development Journal*, 2(2), 84. <https://doi.org/10.20473/adj.v2i2.18072>
- Larassaty, A. L. (2020). Analisis Efektifitas PSBB Terhadap Perubahan Budaya Masyarakat di Kecamatan Sidoarjo. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 5(2),

-
1. <https://doi.org/10.33506/jn.v5i2.959>
- Mandacan, A., & Merina, B. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Satlantas Polres Sleman. *Jurnal Enersia Publika: Energi, Sosial, Dan Administrasi Publik*, 5(2), 419–427. https://ejournal.up45.ac.id/index.php/Jurnal_Enersia_Publika/article/view/953
- Marpaung, K. E. O. (2021). Optimalisasi Surat Izin Mengemudi Online Guna Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Prima. *Indonesian Journal of Police ...* <https://journal.akademikepolisian.com/index.php/ijps/article/view/162>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A method sourcebook*. CA, US: Sage Publications.
- Pelupessy, V., Hafidz, M., & Djanggih, H. (2021). Efektivitas Penerapan Sanksi Selama Pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Pada Penanggulangan COVID-19. *Toddopuli Law Review*, 1(1), 44–57. <https://jurnal.ahmar.id/index.php/toddopuli/article/view/434>
- Perdana, R. C. (2016). Pelayanan Prima Di Polisi Resort Kota Besar (POLRESTABES) SAMSAT COLOMBO Kota Surabaya (Studi Tentang Program Pelayanan SIM Online). *Publika*. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/18202>
- Ponangsera, I. S., Khoirudin Apriyadi, R., Hartono, D., & Wilopo, W. (2021). Identifikasi Karakteristik Covid-19 Terhadap Persepsi Jumlah Kasus Positif, Sembuh dan Kematian Akibat Covid-19 di Indonesia. *PENDIPA Journal of Science Education*, 5(3), 277–283. <https://doi.org/10.33369/pendipa.5.3.277-283>
- Ratnawati, S. (2009). Model Pengembangan Sistem Pelayanan Dengan Menggunakan Citizen’S Charter Untuk Meningkatkan Pelayanan Yang Berbasis Masyarakat. *Cakrawala*. <https://doi.org/10.32781/cakrawala.v4i1.113>
- Sarmini, A. (2019). Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun. *Soumatera Law Review*, 2(2), 246. <https://doi.org/10.22216/soumlaw.v2i2.4231>
- Sharon, H. (2017). Efektivitas Komunikasi Humas dalam Sosialisasi Program SIM Online oleh Satlantas Polrestabes Surabaya. *Efektivitas Komunikasi Humas Dalam Sosialisasi Program SIM Online Oleh Satlantas Polrestabes Surabaya*, 5(1), 5. <http://publication.petra.ac.id/index.php/ilmu-komunikasi/article/view/6152/5649>
- Wakhyuni, T., Syakdiah, S., & Kusumawati, R. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (Sim) Online Di Polres Sleman. *Populika*, 8(1), 14–24. <https://doi.org/10.37631/populika.v8i1.132>