

---

## PENERAPAN INOVASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

(Studi Deskriptif tentang Penerapan SIM Keliling Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Satlantas Polres Kediri Kota)

Try Kristiono

[try-k-09@fisip.unair.ac.id](mailto:try-k-09@fisip.unair.ac.id), [try.kris89@gmail.com](mailto:try.kris89@gmail.com)

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Departemen Administrasi,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga

### Abstract

*Each vehicle driver must have a driving license (SIM). A driving license can be obtained at the Driving License Service Office of Traffic Unit at Resort Police of Kediri City. During this time the maintenance of a driving license is considered difficult because its process is convoluted plus with a large number of scalpers. But now the process of driving license renewal is getting easy. Its because this time the driving license Service Office of Traffic Unit at Resort Police of Kediri City has made an innovation that called SIM Keliling (Mobile SIM). SIM Keliling was established to suit the people's demand of a driving license process that fast, simple, transparent and free from the scalpers. The aim of this research is to describe the implementation of SIM Keliling in order to improve the quality services of Driving License Service Office of Traffic Unit at Resort Police of Kediri City. According to Zeithamal, Parasuraman dan Berry there are five indicators of quality service improvement to find out how the implementation of SIM Keliling attracts the quality improvement: tangible, realibility, responsiveness, assurance dan empathy.*

*This research using the public services theory, quality of public service and innovation theory. This research using qualitative method with desriptive type of research, the location of this research is Driving License Service Office of Traffic Unit at Resort Police of Kediri City as the only one driving license Service Office at Kediri that provide SIM Keliling service. The informants come from the SIM applicant that using SIM Keliling and providers officers as the operator of SIM Keliling. The informant that come from the officer is chosen by purposive sampling and the informant that come from the applicant is chosen by accidental sampling. Data is collected through observation, indepth interview, and documentation. Data analysis technique used in this research is data reduction, data presentation and inference.*

**KEYWORD : SERVICE, QUALITY SERVICE, PUBLIC SERVICE, INNOVATION, SIM KELILING**

---

### PENDAHULUAN

Praktek penyelenggaraan pelayanan publik (*public services*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Fungsi pelayanan ini diarahkan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat sekaligus penciptaan keadilan sosial di tengah masyarakat, sehingga dengan demikian pemerintah akan dapat mewujudkan kehidupan yang lebih baik bagi rakyatnya. Oleh karena itu, hakikat dari pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Selain peningkatan kualitas melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep "layanan sepenuh hati". Layanan sepenuh hati yang digagas oleh Patricia Patton dimaksudkan layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai,

sudut pandang, dan perasaan. Memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati memang harus dilakukan oleh aparatur pelayanan. Layanan seperti ini tercermin dari kesungguhan yang dimaksudkan, aparatur pelayanan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan. Karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang "melayani" bukan yang "dilayani". Reformasi pelayanan publik pada dasarnya sangat dibutuhkan dengan mengembalikan dan mendudukkan "pelayan" dan yang "dilayani" ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi

pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Dalam melaksanakan penyediaan pelayanan publik, Pemerintah daerah salah satunya bekerjasama dengan kepolisian yang berwenang di daerah terkait. Kepolisian memiliki kewenangan di daerah dimana puncak kekuasaan berada di tangan POLRI (Polisi Republik Indonesia). Polisi sebagai pengayom dan pelayan masyarakat juga memiliki fungsi yang sama dengan pemerintah daerah. Selain memberikan perlindungan dan rasa aman bagi masyarakat, polisi juga bertugas melayani masyarakat dalam hal pembuatan surat-menyurat berkaitan dengan kendaraan. Tentunya polisi yang berwenang di daerah harus memberikan pelayanan publik yang berkualitas agar masyarakat mau mengurus surat-surat berkaitan dengan kendaraan yang dibutuhkan.

Inovasi di sektor publik pernah dan sedang dijalankan oleh beberapa daerah untuk menyelesaikan berbagai persoalan pelayanan dan pembangunan. Propinsi Jawa Timur pernah menjalankan Gerakan Kembali ke Desa (GKD) dengan berupaya mencapai satu desa satu produk unggulan. Sragen berkembang dengan *electronic government*. Solok berupaya melibatkan masyarakat dengan mengembangkan *citizen charter*. Jembrana berhasil mengembangkan kebijakan pendidikan dan kesehatan gratis bagi masyarakat. Dan juga instansi yang menerapkan inovasi untuk meningkatkan kualitas layanannya adalah Samsat dan Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Kediri Kota. Di Samsat inovasi pelayanan yang diberikan adalah samsat corner, samsat drive thru, samsat link, samsat pembantu, samsat delivery dan samsat payment point. Sedangkan di Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Kediri Kota adalah Sim Corner dan Sim Keliling.

Selama ini penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Kediri Kota dinilai masih belum memuaskan akibat prosedur yang masih berbelit sehingga dapat memakan waktu yang lama dalam proses pelayanan, tidak adanya kepastian biaya yang harus dikeluarkan sehingga menimbulkan adanya pungutan liar yang dilakukan oleh petugas aparat pelayanan diluar ketentuan, dan juga masih banyaknya "calo" yang berkeliaran di Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Kediri Kota sehingga menghambat jalannya pelayanan bagi masyarakat umum yang tidak mempergunakan jasa calo tersebut. Calo - calo tersebut menarik minat pelanggan dengan tawaran pengurusan surat yang lebih cepat tentu dengan imbalan upah yang tidak sedikit. Biaya untuk mengurus surat tentu jadi membengkak, yang seharusnya disediakan sesuai standar yang sudah ditetapkan pemerintah menjadi diatas standar dan lebih mahal. Prosedur pengurusan SIM di Kantor Pelayanan

SIM Satlantas Polres Kediri Kota dirasa terlalu panjang, begitu juga waktu penyelesaiannya.

Membayangkan keruwetan mengurus perpanjangan Surat Izin Mengemudi membuat orang memilih menggunakan jasa pihak ketiga. Urusan yang seharusnya mudah menjadi rumit karena orang harus antri dan enggan menyisihkan waktu untuk urusan penting ini.

Kemudian yang membuat orang merasa malas dan merasa ruwet untuk datang di Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Kediri Kota karena sebelum ada inovasi dari Satlantas tentang kemudahan mengurus perpanjangan SIM ini kondisinya hampir seperti stasiun kereta api atau terminal bus. Karena hampir seluruh ruangan dibanjiri pemohon surat izin mengemudi (SIM). Baik yang ingin membuat SIM baru maupun untuk memperpanjang masa berlaku SIMnya. Terkadang karena panjangnya antrean, sebagian dari pemohon SIM baru harus menunggu hingga beberapa jam hanya untuk ujian teori. Karena ruang tunggu tak mampu menampung, sebagian pemohon SIM juga harus rela menunggu panggilan dengan dibantu alat pengeras suara di luar ruangan.

Jarak antar tempat untuk setiap prosedur yang harus dilewati juga terlalu jauh. Misalnya dari mengisi formulir kemudian untuk ambil foto, pembuatan surat keterangan sehat dari dokter, dan sidik jari, pelanggan setidaknya harus jalan kaki kesana kemari. Waktu yang sangat tidak efisien ini membuat masyarakat rasanya sangat malas untuk mengurus sendiri surat - surat yang dibutuhkannya. Pada akhirnya yang digunakan adalah jasa calo, atau menggunakan perantara orang ketiga agar pengurusan surat-suratnya bisa lebih cepat selesai. Selama ini, pengurusan SIM di kepolisian memang identik dengan keberadaan biro jasa, atau lebih dikenal dengan istilah calo. Pemohon SIM baru maupun perpanjangan akan dikenakan biaya yang tidak murah, jika menggunakan jasa tersebut.

Perpanjangan masa berlaku SIM di Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Kediri Kota yang menghadapi kendala waktu yang lama dalam penyelesaiannya serta masalah biaya menjadi alasan mengapa pelayanan seperti ini banyak dikeluhkan warga Kediri terutama para pengguna kendaraan bermotor. Seharusnya keberadaan Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Kediri Kota dapat memberikan pelayanan yang efektif, seimbang dan adil sebagai birokrasi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat karena masyarakat menginginkan sistem pelayanan yang cepat dan biaya yang dikeluarkan sesuai ketentuan yang berlaku atau dengan kata lain pembiayaannya dilakukan secara transparan.

Karena itu Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres Kediri Kota berupaya memangkas urusan yang panjang menjadi lebih mudah dan cepat. Jika biasanya

masyarakat harus datang dan mengantre, sekarang Satlantas Polres Kediri Kota yang menjemput bola. Sebuah terobosan baru atau inovasi tersebut diberi nama SIM Keliling.

Awal mula digelarnya perpanjangan SIM keliling di Kota Kediri ini adalah untuk mewujudkan pelayanan yang cepat dan langsung mengena di masyarakat. Sekarang masyarakat tak perlu jauh-jauh datang ke Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Kediri Kota dan tidak akan menjumpai calo saat mengurus perpanjangan SIM karena sudah disediakan mobil keliling di beberapa wilayah yang telah ditentukan. Selain kedekatan dengan masyarakat, tujuan lain diadakannya program perpanjangan SIM keliling adalah untuk transparansi pengelolaan SIM di masyarakat. Agar warga di Kota Kediri mengetahui kegunaan dana yang dikeluarkan saat pembuatan SIM. Dengan adanya program mendekati kepada masyarakat, polisi telah menghapus citranya yang selama ini terkenal menyeramkan, menjadi lebih manusiawi. Selama ini, pengurusan SIM di kepolisian identik dengan keberadaan biro jasa, atau lebih dikenal dengan istilah calo. Pemohon SIM baru maupun perpanjangan akan dikenakan biaya selangit, jika menggunakan jasa tersebut. Selain masyarakat diuntungkan, pelayanan yang prima juga bisa menambah kepercayaan warga Kota Kediri terhadap keberadaan polisi.

Oleh karena itu mengetahui pelaksanaan SIM keliling sebagai sebuah inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara lebih mendalam yang dikhususkan pada penilaian tentang penerapan SIM Keliling dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perpanjangan SIM di Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Kediri Kota merupakan sesuatu yang menarik, yang akan diteliti dalam penelitian ini. Sehingga penelitian ini akan memberikan informasi baru kepada institusi penyelenggara pelayanan publik tentang bagaimana pelaksanaan program SIM keliling yang merupakan wujud kongkrit dari paradigma *New Public Service*, yang ditujukan dalam upaya perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berwawasan *good governance*.

Berdasarkan atas permasalahan yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan SIM Keliling di Kantor Pelayanan SIM (Surat Ijin Mengemudi) Satlantas Polres Kediri Kota?
2. Bagaimana penerapan SIM Keliling dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan SIM (Surat Ijin Mengemudi) Satlantas Polres Kediri Kota?

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara akademis maupun praktis. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Secara akademik, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap kajian Ilmu Administrasi Negara, serta sebagai informasi bagi penelitian serupa di masa yang akan datang khususnya yang akan meneliti tentang inovasi dalam pelayanan publik khususnya mengenai penerapan SIM Keliling dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Kediri Kota.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat pula memberikan kontribusi yang cukup bermanfaat bagi Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Kediri Kota, Pemkot Kediri, dan juga instansi-instansi terkait untuk dapat terus meningkatkan kinerjanya dalam konteks pelaksanaan pembuatan dan perpanjangan SIM.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data digunakan dengan metode wawancara secara mendalam observasi, dan studi dokumen. Teknik penentuan informan dilakukan dengan *purposive* dimana pihak-pihak dianggap mengetahui terkait inovasi dalam pelayanan publik khususnya mengenai penerapan SIM Keliling dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Kediri Kota, dan dilanjutkan dengan snowball. Teknik analisis data merujuk pada Miles dan Huberman dengan tahapan reduksi data, penyajian data, verifikasi dan menarik kesimpulan. Teknik keabsahan data dengan menggunakan triangulasi.

### **Kerangka Konseptual Pelayanan Publik**

Definisi pelayanan publik yang dipakai dalam penelitian ini adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Pelayanan publik yang dimaksud adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, yaitu pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Kota Kediri kepada masyarakat pengguna layanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) dengan menggunakan SIM Keliling.

### **Pergeseran Paradigma Pelayanan Publik**

Pada penelitian ini menggunakan paradigma *New Public Service*. Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *new public service* sebagaimana didiskusikan di atas adalah bahwa pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai yang ada. Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan di antara warga Negara dan kelompok komunitas. Ini mengandung makna bahwa karakter dan nilai yang terkandung dalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada dalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat.

Di samping itu, pelayanan publik model baru harus bersifat mendiskriminatif sebagaimana dasar teoritis yang digunakan, yakni teori demokrasi yang menjamin adanya persamaan di antara warga negara, tanpa membedakan asal usul warga negara, kesukuan, ras, etnik, agama, dan latar belakang kepartaian. Ini berarti setiap warga negara diperlakukan sama ketika berhadapan dengan birokrasi publik untuk menerima pelayanan sepanjang syarat-syarat yang dibutuhkan terpenuhi. Hubungan yang terjalin antara birokrat publik dengan warga negara adalah hubungan impersonal sehingga terhindar dari sifat nepotisme dan primordialisme.

#### **Kualitas Pelayanan Publik**

Dua faktor dalam pengukuran kualitas pelayanan adalah kinerja pelayanan (*service performance*) dan pelayanan yang diharapkan pelanggan (*service expectation*). Agar pelanggan mempunyai persepsi yang baik terhadap kualitas jasa yang diberikan, maka penyedia jasa harus mengetahui apa yang menjadi harapan konsumen, sehingga tidak terjadi perbedaan (*gap*) antara kinerja yang diberikan dengan harapan pelanggan, yang akhirnya pelanggan merasa puas dan mempersepsikan secara baik atas kualitas jasa yang diterima.

#### **Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Zeithamal, Parasuraman dan Berry, dimensi kualitas pelayanan publik meliputi :

1. *tangible* (bukti fisik); yakni fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh *providers*.
2. *reliability* (reliabilitas); kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan akurat.
3. *responsiveness* (daya tanggap); kerelaan untuk menolong *customer* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* (jaminan); pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada *customers*.
5. *Emphaty* (empati); kemampuan memberikan perhatian kepada *customers* secara individual.

#### **Inovasi Pelayanan Publik**

Dalam penelitian ini inovasi berupa SIM Keliling. Dimana SIM Keliling ini merupakan sebuah inovasi dari proses perpanjangan SIM. Sebelumnya proses perpanjangan SIM telah ada namun proses pelayanan masih terlalu berbelit-belit dan jarak proses pelayanan jauh. Oleh karena itu, POLRI membuat inovasi guna mempercepat proses pelayanan perpanjangan SIM.

#### **Tipologi Inovasi**

Pada penelitian ini SIM Keliling termasuk dalam inovasi metode pelayanan. Dimana SIM Keliling ini hanya metodenya saja yang mengalami perubahan, yaitu dengan menggunakan minibus. Dimana segala aktivitas proses perpanjangan SIM dilakukan di dalam minibus tersebut.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil temuan data di lapangan yang telah disajikan, dianalisis dan diinterpretasikan sebelumnya, pada bab ini dibuat sebuah kesimpulan dalam rangka menjawab rumusan masalah penelitian. Selain itu penulis juga akan merekomendasikan saran-saran serta implikasinya.

#### **1. Penerapan SIM Keliling di Kantor Pelayanan SIM (Surat Ijin Mengemudi) Satlantas Polres Kediri Kota.**

Pelaksanaan SIM Keliling di Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Kediri Kota merupakan sebuah inovasi yang dikeluarkan oleh POLRI berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia No. Pol : 12 Tahun 2007 sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan perpanjangan SIM (Surat Ijin Mengemudi). SIM Keliling pertama kali *launching* di Kediri pada tanggal 13 Februari 2011 dan mulai beroperasi pada tanggal 20 Februari 2011 dan berlokasi di depan area pertokoan Kediri Mall. SIM Keliling ini beroperasi pada hari senin sampai jumat pada pukul 10.00 – 15.00 WIB. Tidak hanya itu saja, jika ada *event-event* atau acara tertentu SIM Keliling juga beroperasi. Pertama kali SIM Keliling beroperasi pada *event* tertentu yaitu pada saat libur nasional tepatnya pada tanggal 17 Agustus 2011 yang merupakan hari peringatan Kemerdekaan Republik Indonesia, dan pada saat Car free Day Jalan Dhoho setiap hari Minggu. Kini SIM Keliling telah merambah di malam hari dan diberi nama SIM Keliling *Night Service*. SIM Keliling *Night Service* ini mulai beroperasi pada bulan Juni 2011 hingga saat ini. SIM Keliling tersebut beroperasi di depan area pertokoan Kediri Mall pada pukul 17.00 – 20.00 WIB.

Inovasi ini diberi nama SIM Keliling dikarenakan setiap beroperasi selalu berpindah-pindah tempat. Jadwal SIM Keliling berubah-ubah setiap bulannya. Oleh karena itu terdapat jadwal SIM Keliling. Untuk mendapatkan informasi mengenai keberadaan SIM Keliling, Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Kediri Kota membuat jadwal keberadaan SIM Keliling dan pemohon SIM dapat mengetahui jadwal tersebut melalui pos-pos polisi yang ada di Kediri, melalui radio, internet dan melalui sms. Cara sms jadwal SIM Keliling sangat mudah hanya ketik SIMLINK kirim ke 9937. Tetapi hanya pengguna telkomsel yang bisa mengakses jadwal SIM Keliling melalui sms.

SIM Keliling ini hanya bisa melayani perpanjangan SIM dan SIM yang bisa diperpanjang di SIM Keliling ini hanya SIM A dan

SIM C. Semua proses pelayanan perpanjangan SIM dilakukan didalam mini bus. Sehingga proses pelayanan perpanjangan SIM berlangsung secara cepat dan ringkas. Sedangkan proses perpanjangan SIM yang dilakukan secara konvensional yang terdapat di Kantor pelayanan SIM Polres Kediri Kota, proses pelaksanaan perpanjangan SIM dilakukan melalui loket ke satu dengan loket yang lain dengan jarak yang sedikit jauh, yang dapat menghabiskan banyak waktu.

Pelayanan perpanjangan SIM dengan menggunakan SIM Keliling ini memiliki banyak kelebihan, antara lain:

1. mempercepat proses pelaksanaan operasional SIM Keliling, sehingga dapat menghemat waktu yang diluangkan oleh pengguna layanan dalam menyelesaikan perpanjangan SIM;
2. meningkatkan produktivitas pelayanan perpanjangan SIM;
3. meningkatkan kualitas pelayanan perpanjangan SIM yang lebih baik;
4. jaminan ketepatan prosedur dan nominal biaya perpanjangan SIM;
5. kesederhanaan atau kemudahan dalam proses pelaksanaan SIM Keliling;
6. menimbulkan rasa kenyamanan bagi penggunaan pelayanan yang menggunakan SIM Keliling.
7. mengurangi praktek percaloan

## 2. Penerapan SIM Keliling Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Pelayanan SIM (Surat Ijin Mengemudi) Satlantas Polres Kediri Kota.

Dari analisis dan interpretasi data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi dengan menggunakan SIM Keliling telah mengalami peningkatan yang baik. Peningkatan tersebut dipengaruhi oleh :

- Tingkat persepsi pelanggan pada kualitas pelayanan yang dinilai dari indikator bukti langsung / bukti secara fisik (*Tangibles*), termasuk fasilitas, sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pelayanan perpanjangan SIM dengan menggunakan SIM Keliling berada dalam kategori kurang baik.

Dimana ruang tunggu yang kurang besar atau kurang memadai serta komputer yang sering macet.

- Tingkat persepsi pelanggan pada kualitas pelayanan dinilai dari indikator keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan dalam menyajikan layanan secara akurat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan dalam proses pelayanan perpanjangan SIM melalui SIM Keliling ini dikategorikan sangat baik. Dimana petugas SIM Keliling dapat memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, proses pelayanan perpanjangan SIM yang cepat karena kehandalan petugas dalam menjalankan tugasnya.
- Tingkat persepsi pelanggan pada kualitas pelayanan dinilai dari indikator daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap harapan dan keinginan dari pengguna layanan disini yaitu para pemohon SIM yang menggunakan layanan SIM Keliling dapat dikategorikan cukup baik. Hal ini dikarenakan petugas sudah memberikan respon atau tanggapan yang baik terhadap para pemohon SIM dan petugas cukup membantu dalam menyediakan dan menjelaskan informasi kepada pemohon SIM yang belum memahami prosedur pelayanan perpanjangan SIM melalui SIM Keliling ini. Walaupun dalam mensosialisasikan tentang keberadaan SIM Keliling dinilai masih kurang.
- Tingkat persepsi pelanggan pada kualitas pelayanan dinilai dari indikator jaminan (*Assurance*), dimana pada indikator ini dapat dikategorikan sangat baik. Karena para petugas SIM Keliling telah dapat memberikan kepercayaan terhadap pemohon SIM dengan cara pemberian pelayanan yang sesuai dengan prosedur, tidak berbelit-belit. Kepastian biaya tidak ada tambahan biaya. Serta tidak adanya calo di SIM Keliling menjadikan para pemohon SIM merasa nyaman menggunakan jasa pelayanan melalui SIM Keliling.
- Tingkat persepsi pelanggan pada kualitas pelayanan dinilai dari indikator empati (*Emphaty*), pada indikator yang terakhir ini juga dapat dikategorikan baik. Petugas telah melakukan empati pada pemohon SIM dengan cara selalu memberikan senyuman dan bersikap ramah kepada semua pemohon SIM, petugas SIM Keliling juga mendekatkan diri kepada pemohon SIM dengan berada di

tengah-tengah para pemohon SIM guna untuk memperhatikan kebutuhan para pemohon SIM dan membantunya jika mengalami kesulitan.

## SARAN

Kualitas pelayanan perpanjangan SIM (Surat Ijin Mengemudi) melalui SIM Keliling ini sudah dibidang telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat kekurangan yang perlu mendapatkan perbaikan untuk lebih meningkatkan mutu kualitas pelayanan perpanjangan SIM dengan menggunakan SIM Keliling tersebut. Hal-hal yang perlu diperbaiki adalah:

- Menyangkut tentang sarana dan prasarana yaitu, ruang tunggu di luar mini bus. Kursi dan meja diperbanyak, dan juga disediakan alat tulis buat mengisi formulir serta diberi tenda atau mencari tempat yang teduh supaya pemohon SIM tidak kepanasan saat menunggu. Dibutuhkannya komputer cadangan bila komputer sedang rusak.
  - Jumlah petugas SIM Keliling ditambah supaya ada pergantian saat memasukkan data serta dapat lebih memperhatikan dan membantu pemohon SIM jika mengalami kesulitan.
  - Prosedur pelayanan serta transparansi rincian biaya ditempel atau diberitahukan kepada pemohon SIM agar mereka mengetahui bagaimana prosedurnya agar tidak kesulitan serta biaya apa saja yang dikeluarkan oleh pemohon SIM.
  - Informasi tentang keberadaan SIM Keliling dirasa kurang. Walaupun upaya sosialisasi sudah dilakukan lewat media massa atau elektronik. Informasi mengenai jadwal SIM Keliling ditambah melalui surat kabar atau televisi. Banyak pemohon SIM mengetahui dari kerabat ataupun orang lain. Untuk SMS juga jangan hanya pengguna telkomsel karena para pemohon SIM tidak semuanya menggunakan *cellular provider* tersebut.
- a. SIM Keliling sebaiknya beroperasi jangan hanya menggunakan satu minibus saja. Sebaiknya setiap wilayah yang ada di Kediri disediakan minibus untuk SIM Keliling.

## DAFTAR PUSTAKA BUKU

- Agus, P. Erwan & Wahyudi Kumorotomo (ed). *Birokrasi Publik dalam Sistem Politik Semi-Parlementer*. Yogyakarta. Gava Media. 2005.
- Bungin, Burhan., *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada. 2003.
- Cortada, James W. *Total Quality Management: Terapan dalam Manajemen Sistem Informasi*. Yogyakarta. McGraw-Hill Book Co & Andi. 1996.
- Kurniawan, Agung. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan. Yogyakarta. 2005.
- Mathew J.Miles, dan A. Michael Huberman. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode Baru*. Jakarta. UI Press. 1992.
- Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara. 2006
- Moleong, J. Lexy, Prof. DR, M.A. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya Offset. 2008.
- Muluk, Khairul M. R. Dr. *KNOWLEDGE MANAGEMENT Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Jatim. Bayumedia Publishing. 2008.
- Patton, Michael Quinn. *Metode Evaluasi Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2006
- Ratminto & Atik Septi W. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar. 2005.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*. Jakarta. Bumi Aksara. 2006.
- Sobari, Wawan,dkk. *Inovasi sebagai Referensi : Tiga Tahun Otonomi Daerah dan Otonomi Award*. Surabaya. Jawa Pos Institute of Pro-Otonomi. 2004.
- Soekarwo, dkk. *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*. Surabaya. Airlangga University Press. 2006.
- Sugiyono, Prof. DR. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. CV. Alfabeta. 2007.
- Sugiyono, Prof. DR. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung. CV. Alfabeta. 2011

---

## **INTERNET**

Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang  
Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Administrator. *Pelayanan publik yang berbelit; warisan penjajah agar kita tak bisa maju.* Melalui <http://www.ombudsmanasahan.org/index.php?option=comcontent&task=view&id=354&Itemid=1> (03/09/14)

Rizki Agung. *Diminati, 100 orang per hari manfaatkan pelayanan SIM keliling.* Melalui:

<http://www.polreskedirikota.com/v05/kelanakota/?id=9c9616b1e7402e6b706ecb61e639abc2200739947>  
(14/09/14)

Fadilla H, Avin. “ modul kuliah 7: inovasi dan perilaku inovatif “. Melalui <http://avin.filsafat.ugm.ac.id/index.php?option=comcontent&task=view&id=24&Itemid=34>. (15/09/14)

Pengelola blog inovasi pendidikan. “ blog perkuliahan inovasi pendidikan”. Melalui <http://inovasi pendidikan.wordpress.com/2007/12/04/landasan-teori-inovasi-pendidikan/#comment-323>  
(15/09/14)

Suharno. *Kajian Inovasi Kecamatan sebagai organisasi publik.* Melalui: [http://www.psp3ipb.or.id/uploaded/wp%2005\\_kelembagaan%20dan%20tata-pemerintahan%20kecamatan.pdf](http://www.psp3ipb.or.id/uploaded/wp%2005_kelembagaan%20dan%20tata-pemerintahan%20kecamatan.pdf). hal: 6  
(15/09/14)

Suwarno, Yogi. *Inovasi di Sektor Publik.* Melalui : <http://www.pkai.org/pdf/Inovasi%20Sektor%20Publik.pdf>. Diakses tanggal (15/09/14)

## **LAPORAN PENELITIAN**

Nurman. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Kepuasan Pelanggan PT. PLN Batam.* Tesis. Fakultas Manajemen Universitas Airlangga. Surabaya

## **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**