

Layanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi Secara *Online* Sebagai Inovasi Pelaksanaan Kebijakan *Quick Wins* (Studi di Satpas Colombo Polrestabes Surabaya)

ABSTRAK

Program *quick wins* merupakan langkah Polri dalam mewujudkan perubahan demi pencapaian keberhasilan dan kesuksesan dalam pelayanan kepada masyarakat. Program *quick wins* pada dasarnya merupakan upaya untuk membangun kepercayaan masyarakat melalui program yang mendukung kepentingan dan pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dalam pelayanan yang cepat, mudah, dan terjangkau. Salah satu program *quick wins* tahun 2015 berupa terobosan pelayanan dibidang Lalu Lintas adalah dengan penerapan SIM Online. SIM Online adalah Pelaksanaan administrasi pelayanan Surat Izin Mengemudi dengan sistem data kependudukan yang terkoneksi di server kemendagri dengan server korlantas polri dan server bank rakyat indonesia (BRI) serta data pemohon sim/pengemudi interkoneksi diseluruh satpas, polda dan korlantas polri

Metode penelitian yang digunakan menggunakan pendekatan empiris yang berdasarkan sifat dan tujuannya digunakan jenis penelitian eksploratori dengan menggunakan analisis data adalah berupa wawancara, obserbasi dan studi kepustakaan.

Langkah-langkah dalam pelaksanaan *quick wins* dibagi dalam 2 (dua) tahap. Pada tahap persiapan dilaksanakan tahap pendistribusian perangkat dan tahap pelatihan. Sedangkan pada tahap pelaksanaan ditekankan mengenai mudahnya persyaratan dan mudahnya masyarakat dari wilayah luar surabaya untuk melakukan perpanjangan SIMnya denga sistem online. Pada tahap pelaksanaan ini pula diidentifikasi mengenai berbagai kendala yang ada selama pelaksanaan SIM Online. Sebagai suatu implementasi Pelaksanaan *Quick Wins*, SIM Onlne memiliki ciri ciri antara lain merupakan suatu program yang berasal dari program-program reformasi birokrasi, yang terdapat di dalam Road Map Reformasi Birokrasi, Merupakan bagian utama dari peran, tugas, fungsi, dan karakteristik Lembaga Polri, memberikan dampak perbaikan yang besar, serta merupakan sebuah aktivitas nyata dan dirasakan manfaatnya secara cepat oleh pemangku kepentingan utama

Dalam mengukur respons masyarakat, penulis menggunakan 14 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berdasarkan hasil penelitian di Satpas Colombo tersebut diketahui bahwa mengenai persyaratan pelayanan perpanjangan SIM Online mendapatkan nilai tertinggi. Dan nilai yang terendah adalah mengenai kewajaran biaya pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Satpas Colombo sudah dalam penilaian yang BAIK. Hal tersebut bisa di lihat dari kuisisioner yang di isi oleh 150 responden, dimana nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 76,125 yaitu dalam skala nilai "B" yaitu BAIK.

Kata Kunci : Sim Online, Quick Wins