

**TESIS**

**LAYANAN PERPANJANGAN SURAT IZIN MENGEMUDI  
SECARA *ONLINE* SEBAGAI INOVASI PELAKSANAAN  
KEBIJAKAN *QUICK WINS*  
(Studi Di Satpas Colombo Polrestabes Surabaya)**



**OLEH :  
DHYNO INDRA SETYADI**

**SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2016**

**TESIS**

**LAYANAN PERPANJANGAN SURAT IZIN MENGEMUDI  
SECARA *ONLINE* SEBAGAI INOVASI PELAKSANAAN  
KEBIJAKAN *QUICK WINS*  
(Studi Di Satpas Colombo Polrestabes Surabaya)**

**OLEH :**

**DHYNO INDRA SETYADI  
NIM. 091224853020**

**SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2016**

**DAFTAR TABEL**

TABEL 4.1	Nilai Persepsi, Interval IKM, Inerval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan .....	105
-----------	--	-----

**LAYANAN PERPANJANGAN SURAT IZIN MENGEMUDI  
SECARA *ONLINE* SEBAGAI INOVASI PELAKSANAAN  
KEBIJAKAN *QUICK WINS*  
(Studi Di Satpas Colombo Polrestaes Surabaya)**

**TESIS**

**Untuk Memperoleh Gelar Magister  
Dalam Program Studi Kajian Ilmu Kepolisian  
Pada Sekolah pascasarjana Universitas Airlangga**

**OLEH :**

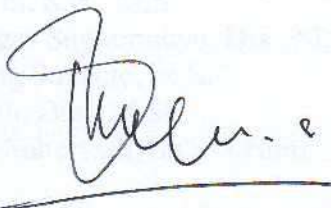
**DHYNO INDRA SETYADI  
NIM. 091224853020**

**SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2016**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Tesis ini Telah di Setujui  
Tanggal 8 Juni 2016**

**Pembimbing**



Gitadi Tegas Supramudyo, Drs., M.Si  
NIP. 195903061986011001

Mengetahui  
Koordinator Program Studi Kajian Ilmu Kepolisian  
Sekolah Pascasarjana Universitas Airlangga



Dr. Sarwirini, S.H., M.S.  
NIP. 196009291985022001

## PANITIA PENGUJI TESIS

Telah di uji  
Pada Tanggal, 3 Mei 2016

Ketua : Dr. Sarwirini, S.H., M.S  
Anggota 1. Gitadi Tegas Supramudyo, Drs., M.Si  
2. Dr. Bagong Suyanto, M.Si  
3. Dr. Sutinah, Dra., M.Si  
4. Bambang Suheryadi, Sh., M.Hum

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis yang berjudul:

**LAYANAN PERPANJANGAN SURAT IZIN MENGEMUDI  
SECARA *ONLINE* SEBAGAI INOVASI PELAKSANAAN  
KEBIJAKAN *QUICK WINS*  
( Studi Di Satpas Colombo Polrestabes Surabaya )**

Sebagian atau Keseluruhan tesis ini tidak pernah diajukan mendapat gelar Akademis pada bidang studi dan / atau Universitas lain, Dan tidak pernah di publikasikan, di tulis oleh individu selain penyusun kecuali bila di tuliskan dengan format dalam kutipan dalam isi penulisan tesis

Apabila di temukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang belaku di Universitas Airlangga

Surabaya, 8 Juni 2016



Dhyno Indra Setyadi

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan mengucap syukur alhamdulillah kepada Allah SWT, atas berkah dan rahmatnya yang telah memberi kekuatan dan kesabaran kepada penulis untuk dapat menyelesaikan penulisan Tesis yang ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Magister dari Program Studi Kajian Ilmu Kepolisian Strata Dua Universitas Airlangga.

Selesainya penulisan Tesis ini tidak terlepas dari dorongan, arahan, bimbingan, dan dukungan moril serta do'a dari semua pihak yang telah mensupport penulis, mulai dari pembuatan dan pengajuan proposal penelitian, pelaksanaan penelitian, hingga penulisan hasil penelitian dalam sebuah tesis. Untuk itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. **Prof. Dr. Mochammad Nasih, SE.,MT.,Ak**, Selaku Rektor Universitas Airlangga. **Prof. Dr. Hj. Sri Iswati, S.E., M.Si., Ak** selaku Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya, yang telah menyediakan berbagai fasilitas sebagai penunjang proses pembelajaran selama saya mengikuti perkuliahan di Kampus Sekolah Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya.
2. **Dr. Sarwirini, S.H., M.S.** selaku Ketua Program Studi Kajian Ilmu Kepolisian Sekolah Pascasarja Universitas Airlangga yang dengan segala keramahannya memberikan waktunya untuk kelancaran Tesis ini.



3. **Gitadi Tegas Supramudyo, Drs., M.Si** selaku Pembimbing yang banyak memberikan motivasi dan arahan pada penulis untuk menyelesaikan Tesis ini.
4. Untuk Orang tua saya **Alm Brigjen Purn. Drs. H. Isnandar, MM** dan Ibu **Dra. Hj. Prasetyaningsih**, yang telah Membimbing, Mengantarkan dengan segala do'a, Kasih sayang, perhatian dan tak pernah putus asa serta pengorbananya yang tulus ikhlas memberikan dorongan moril dan kepercayaan yang menjadi kekuatan saya.
4. Istriku tercinta, **AKP. dr. Leddy Yuanasari** *woman behind my success*, yang setia mendampingi, mendoakan, memberi kekuatan, dan buah hatiku tersayang yang pintar dan soleh, **Elvio Azka Setyadi** dan **Erland Muhammad Alkhalifi** yang menjadi semangat dan kekuatanku, dalam menyelesaikan pendidikan ini. Semoga waktu yang kita korbankan selama pendidikan ini, berbuah kebahagiaan di masa depan.
5. Bapak **Sungkono, S.Pd**, selaku staf Bag Akademik Pascasarjana Universitas Airlangga, yang telah banyak membantu penulis selama melaksanakan perkuliahan di Universitas Airlangga Surabaya hingga selesainya penulis diwisuda dengan gelar M.Si.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang telah turut andil dalam membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.

Hanya ucapan terima kasih yang sangat mendalam serta do'a tulus yang dipanjatkan, yang dapat penulis berikan kepada semua pihak yang telah membantu proses penyelesaian Tesis ini. Semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan saudara-saudari semua dengan pahala yang setimpal dan sekaligus menjadi amal jariyah. Aamiin. Penulis menyadari Tesis ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Oleh karenanya, dengan penuh kerendahan hati, penulis mengharapkan masukan, saran dan kritik yang membangun dari segenap pembaca, untuk dapat membuatnya semakin baik.

Akhir kata, Penulis berharap Tesis ini dapat menjadi wujud sumbangsih kepada Polri, khususnya **Korps Lalu Lintas Polri**, dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur Negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik baiknya menuju *good governance*.

**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***

## **Driving License Renewal Service Online For Quick Wins Innovation Policy Implementation (Studies in Colombo Satpas Polrestabes Surabaya)**

### **Abstract**

Quick wins is a police policy steps in bringing about change for the sake of the achievements and success in public service. Quick wins is essentially an attempt to build public confidence through a program that supports the interests and fulfillment of the basic rights of the people in the service that is fast, easy, and affordable. One program in 2015 in the form of quick wins breakthrough Traffic services in the field is the application of the Online Driving Licence. Online Driving Licence services administration is the implementation of a driver's license with a system of demographic data on the server connected to the Korlantas Server and Ministri of Internal Affairs and BRI. All data on the driving licence interconnection throughout satpas, regional police and Korlantas.

The method used to use an empirical approach based on the nature and purpose used type of exploratory study using data analysis is in the form of interviews, observation and literature study.

The steps in the implementation of quick wins is divided into two (2) phases. During the preparation stage held device distribution stage and the stage of training. Whereas during the implementation phase of emphasis on easy terms and easy public from outside the area Surabaya to extend his license premises online system. During the implementation phase is also identified on the various constraints that exist during the implementation of Online Driving Licence. As an implementation Implementation of Quick Wins, Online Driving Licence has a characteristic feature, among others, is a program derived from the programs of reform of the bureaucracy, which is contained in the Road Map Reforms, is a major part of the role, duties, functions, and characteristics of the Institute of the National Police, impact huge improvement, as well as a real activity and benefit quickly by key stakeholders

In measuring the response of the public, the author menggunakan 14 Community Satisfaction Index. Based on the results of research in the Colombo Satpas known that the conditions of service of driving license renewal online to get the highest score. And the lowest value was on the fairness of the service charge. Based on the research results, Community Satisfaction Index in Colombo Satpas already in assessment GOOD. It can be seen from the questionnaires filled by 150 respondents, which the Community Satisfaction Index score of 76.125, namely the scale of value "B" is GOOD.

**Keywords: Online Driving Licence, Quick Wins**

**DAFTAR ISI**

Sampul Luar.....	i
Sampul Dalam.....	ii
Prasyarat Gelar.....	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Penetapan panitia Penguji.....	v
Lembar Orisinalitas.....	iv
Ucapan Terima Kasih.....	vii
Abstrak.....	ix
Abstract.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	11
1.3. Tujuan Penelitian .....	12
1.4. Manfaat Penelitian .....	12

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Konsepsi Quick Wins Sebagai Bentuk Reformasi Birokrasi Polri.....	13
2.2. Tinjauan Pelayanan Prima.....	30
2.3. Tinjauan Tentang Surat Izin Mengemudi.....	36
2.4. Tata Kelola Teknologi Informasi.....	41
2.5. Konsep Inovasi Sebagai Bentuk Perubahan .....	46

2.6. Faktor Penentu Keberhasilan Implementasi Kebijakan .....	49
2.7. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	52

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Sifat Penelitian .....	56
3.2. Sumber Data.....	56
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	57
3.4. Metode Analisa Data .....	58

### **BAB IV PEMBAHASAN**

4.1. Implementasi Quick Wins melalui Program Layanan Pengesahan Surat Izin Mengemudi Online di Satpas Colombo Polrestabes Surabaya terkait pelayanan Prima pada masyarakat .....	60
4.2. Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan program Surat Izin Mengemudi Online di Satpas Colombo Polrestabes Surabaya .....	85

### **BAB V PENUTUP**

5.1. Kesimpulan .....	107
5.2. Saran .....	108

### **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku

- Barata., Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Cetakan ke-2, PT. Gramedia, Jakarta, 2004
- Hidayat ., L Misbah, *Reformasi Administrasi*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2007
- Moenir., A.S., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.*, Jakarta, Bumi Aksara 2002
- Muhammad, Farouk ., *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: PTIK Press, 2003
- Moleong , Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja, 2010.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi, *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010
- Sedarmayanti, *Manajemen Dan Komponen Terkait Lainnya (Bunga Rampai/Kumpulan Bohan Ceramah/Presentasi di Forum Nasional, Pascasarjana, Orasi Ilmiah dan Lain-lain)*, Refika Aditama, Bandung, 2013
- Swastika, Ken., *Pengaruh Pelayanan Prima Front Liner Terhadap Kepuasan Nasabah* (Studi pada PT. Bank Mandiri Cabang Malang), 2010
- Soekanto, Soerjono., *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Pers, 1986
- Surendro, Kridanto. *Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi*, Informatika Bandung, 2009
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009
- \_\_\_\_\_, *Metode Penelitian Kombinasi*, Alfabeta, Bandung, 2014.
- Tjokroamidjojo ., Bintoro, *Pengantar Administrasi pembangunan*, LP3ES, Jakarta, 1984
- Tjiptono, *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Recovery Pelayanan* . Yogyakarta: Andi Offset., 2002

## **PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-undang Dasar 1945

Undang - Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik  
Indonesia.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :  
KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks  
Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Surat Telegram Kapolda Jatim Nomor : ST/848/IV/2015/DITLANTAS tanggal 09  
April 2015 tentang pelaksanaan pembenahan pelayanan penerbitan SIM di  
Satpas