

Analisis profesionalisme pelayanan Surat Izin Mengemudi Kepolisian Resort Ponorogo

Luhur Ainul Fikri^{1*}, Florentina Ratih Wulandari¹, Diani Indah²

¹Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka, Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15437, Banten, Indonesia

²Program Studi Kebijakan Publik, Universitas langlangbuana, Jl. Karapitan No.116, Cikawao, Kec. Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40261, Indonesia

Email: luhuraf71@gmail.com^{1*}; wulandari@ecampus.ut.ac.id²; indahdiani7160@gmail.com³

Naskah diterima: 14/5/2024; Disetujui: 2/6/2024; Dipublikasikan: 10/6/2024

Abstrak

Profesionalisme menjadi penting dalam pelayanan publik, hal ini merupakan syarat wajib yang tidak bisa di pisahkan dalam upaya menciptakan pelayanan prima terhadap masyarakat, Kepolisian Resort Ponorogo sebagai lembaga pemerintah juga dituntut untuk memberikan pelayanan publik khususnya terkait pembuatan SIM, bagaimana proses pelayanan yang diberikan, apakah sudah dilakukan secara profesional. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur profesionalise dalam melakukan pelayanan publik dalam pengurusan Surat Ijin Mengemudi (SIM). Penelitian ini berjenis kualitatif evaluatif dengan model CIPP, dengan fokus utama, sebagai berikut: a). Kemampuan, b). Kualitas, c). Sarana dan Prasarana, d). Jumlah SDM, e). Teknologi Informasi, f). Konsistensi. Profesionalisme Polres Ponorogo dalam melayanani pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) telah dilakukan secara optimal agar dapat menciptakan pelayanan publik yang prima, hal tersebut bisa dilihat dari adanya pelatihan untuk meningkatkan kemampuan petugas satpas, perbaikan kualitas melalui perbaikan di berbagai lini juga dilakukan, supaya dapat memaksimalkan sarana dan prasarana yang mendukung perlengkapan SIM dari Korlantas Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), tidak hanya itu jumlah SDM yang dimiliki juga terus ditingkatkan guna mendukung pelaksanaan tugas, teknologi informasi yang digunakan terus di update untuk menunjang digitalisasi yang baik.

Kata kunci: *Pelayanan Publik; Profesionalise; Surat Izin Mengemudi;*

Analysis of the Professionalism of Ponorogo Resort Police Driving License Services

Abstract

Professionalism is important in public service, this is a mandatory requirement that cannot be separated from the effort to create excellent service for the community, the Ponorogo Resort Police as a government institution is also required to provide public services, especially related to making a driver's license, what is the service process provided, is it complete? done professionally. This research aims to measure professionalism in providing public services in obtaining a driving license (SIM). This research is a qualitative evaluative type using the CIPP model, with the main focus as follows: a). Ability, b). Quality, c). Facilities and Infrastructure, d). Number of human resources, e). Information Technology, f). Consistency. The professionalism of the Ponorogo Police in providing driving license (SIM) services has been carried out optimally in order to create excellent public service, this can be seen from the training to improve the capabilities of security officers, quality improvements through

improvements in various lines are also carried out, in order to maximize facilities and infrastructure that support SIM equipment from the Indonesian Police Traffic Corps (POLRI), not only that, the number of human resources they have is also continuously increased to support the implementation of tasks, the information technology used is continuously updated to support good digitalization.

Keywords: ; *Public Service; Professionalize; Driver's license*

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan kebutuhan masyarakat, sering sekali mendapatkan sorotan publik, hal tersebut disebabkan oleh kondisi masyarakat Indonesia yang semakin kritis dan menginginkan pelayanan yang baik serta optimal, sehingga mereka menuntut pelayanan yang efektif dan baik. Aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik bagi masyarakat, sekaligus sebagai penanggung jawab dari fungsi pelayanan umum di Indonesia, harus memikirkan dan mengupayakan tercapainya sasaran pelayanan kepada seluruh masyarakat. Hal ini mengharuskan pihak pemerintah senantiasa mengadakan pembenahan menyangkut kualitas pelayanan yang dihasilkan. Pelayanan yang berkualitas berarti pelayanan yang mampu memberi kepuasan kepada pelanggan (masyarakat). Kunci dari pelayanan yang baik adalah profesionalisme aparatur dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Profesionalisme adalah pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai alat yang efektif bagi pemerintah dan juga sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik. Ukuran profesionalisme adalah kompetensi, efektivitas, dan efisiensi serta bertanggung jawab. Profesionalisme kerja pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin dalam perilaku sehari-hari. Hal tersebut harus mengacu kepada potensi pegawai dalam mengerjakan tugas-tugas yang diembannya (Azhar, 2015; Barus & Mustam, 2017; Wibowo & Pratomo, 2021).

Profesionalisme dalam seorang birokrat ataupun aparatur pemerintah harus memenuhi kondisi, seperti: taat hukum, netral, rasional, demokratik, inovatif mandiri memiliki integritas yang tinggi serta menjunjung tinggi etika administrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kelancaran pelaksanaan tugas organisasi itu sangat tergantung pada ketrampilan pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayanan bagi masyarakat, tuntutan tersebut mengharuskan pihak pemerintah senantiasa mengadakan pembenahan menyangkut kualitas layanan yang dihasilkan.

Indikator profesionalisme menurut siagian yakni: a) Kemampuan adalah kecakapan atau potensi menguasai suatu keahlian yang merupakan bawaan sejak lahir atau merupakan hasil latihan atau praktik dan di gunakan untuk mengerjakan sesuatu yang di wujudkan melalui tindakannya. b) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk layanan manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. c) Sarana dan prasarana adalah seperangkat alat yang di gunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut merupakan alat pembantu atau utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak di capai. d) Jumlah SDM adalah suatu potensi yang ada dalam diri seseorang yang dapat di gunakan untuk menyokong suatu organisasi. e) Keadaan adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur hal tersebut dapat berupa pengukuran dari alat yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama. f) Teknologi

informasi adalah seperangkat alat yang membantu dalam bekerja dengan informasi dan melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi (Annisa, 2019; Suganda dkk., 2023; Wibowo & Pratomo, 2021). Karakteristik profesional menurut teori Green (2004) meliputi *professionalism, thinking, planning, and setting expectations, leading, dan relating to others* (Brundrett, 2006; Storey, 2006).

Istilah “*service*” dalam Bahasa Inggris berarti pelayanan, dimana hal tersebut adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atas dasar tertentu dengan tingkat kepuasan hanya ditentukan oleh orang yang dilayani atau dilayani, tergantung kemampuan orang tersebut dan hal tersebut bisa dirasakan Penyedia layanan untuk memenuhi harapan pengguna. Pelayanan merupakan tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kualitas pelayanan berpusat pada suatu kenyataan yang ditentukan oleh konsumen Interaksi strategis pelayanan, sistem pelayanan dan sumber daya manusia serta konsumen akan sangat menentukan keberhasilan tujuan. Oleh karena itu perlu menerapkan strategi untuk membentuk kualitas pelayanan yang terbaik Di era globalisasi, dimana lingkungan persaingan sangat ketat dan penuh tantangan, aparatur pemerintah dalam hal ini kepolisisan harus melayani masyarakat dengan sebaik mungkin dan berpedoman pada kebutuhan masyarakat. Kualitas aparatur negara merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan negara. Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan terhadap kebutuhan individu atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi menurut aturan dan prosedur yang telah ditetapkan Pelayanan melayani atau memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan memperhatikan kepentingan dan kepuasan masyarakat. Suatu pelayanan publik dapat dirancang untuk melayani kepentingan masyarakat umum suatu negara. Pelayanan publik berarti menyediakan serta melayani dan atau menjadi pelayan yang melayani kebutuhan masyarakat umum. Dalam hal ini masyarakat memiliki harapan yang berbeda terhadap layanan yang mereka terima. Pada umumnya mereka mengharapkan pelayanan yang baik, sederhana, murah, mudah, cepat, lancar dan tidak ribet.

Pelayanan SIM di Polres merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang menghasilkan SIM, dasar penyelenggaraan publik pada Polres Ponorogo di dasarkan pada perjanjian kinerja tahun 2020 secara berjenjang sesuai dengan kedudukan, tugas pokok dan fungsinya. Perjanjian kinerja Polres Ponorogo tahun 2020 disusun berdasarkan Rencana Kerja Tahunan (RKT) 2020 yang merupakan tolok ukur evaluasi akuntabilitas kinerja pada akhir tahun 2020. Perjanjian kinerja dimaksud berisi tekad atau janji untuk mewujudkan target kinerja yang telah ditetapkan dengan harapan akan dapat meningkatkan kinerja Polres Ponorogo. Target kinerja Polres Ponorogo tahun 2020-2024 meliputi sasaran strategis menyangkut keamanan dan ketertiban, pemeliharaan keamanan dan ketertiban Masyarakat, penegakan hukum, profesionalisme SDM, modernisasi teknologi, Sistem pengawasan Polres Ponorogo yang akuntabel guna mendukung tata kelola pemerintah yang bersih dan melayani.

NO	SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR KINERJA UTAMA	TARGET	REALISASI	CAPAIAN
1	2	3	4	5	6
IK IMPACT					
	(SI) Keamanan dan ketertiban Kabupaten Ponorogo	(IKU Polri) Indeks keamanan dan ketertiban Kabupaten Ponorogo	4,55	4,41	96,92 %
INDIKATOR KINERJA UTAMA (IK UTAMA)					
1	Pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat	Indeks Harkamtibmas Polres Ponorogo	83	92	110%
2	Penegakkan hukum secara berkeadilan	Indeks penegakkan hukum Polres Ponorogo	97,2	83,2	85,5%
INDIKATOR KINERJA PENUNJANG (IK PENUNJANG)					
3	Profesionalisme SDM Polres Ponorogo	Indeks profesionalitas SDM Polres Ponorogo	59	41	69,49%
4	Modernisasi teknologi Polres Ponorogo	Persentase berita negatif yang diklarifikasi	71	72	101%
5	Sistem pengawasan Polres Ponorogo yang akuntabel guna mendukung tata kelola pemerintah yang bersih dan melayani	e. Indeks kepuasan layanan Kepolisian (IKLK)	86	79	91,86%
		f. Niai kinerja anggaran	97	99,24	102%
		g. NILAI AKIP	70 (B)	67,24	96%
		h. Persentase penanganan pengaduan masyarakat	90	90	100%
		e. Persentase penyelesaian masalah hukum	98	116	118%

Gambar 1. Renstra Porles Ponorogo

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) Nomor 53 Tahun 2014 tentang petunjuk teknis perjanjian kinerja, pelaporan kinerja dan tata cara review atas laporan kinerja Instansi Pemerintah merupakan dokumen yang berisikan penugasan dari pimpinan instansi yang lebih tinggi kepada pimpinan instansi yang lebih rendah untuk melaksanakan program/kegiatan yang disertai dengan indikator kinerja dan Peraturan Kapolri Nomor 6 Tahun 2015 tentang perubahan atas Peraturan Kapolri Nomor 11 tahun 2012 tentang penyusunan penetapan kinerja di lingkungan Polri. Berdasarkan amanat Undang- Undang Dasar 1945 negara wajib melayani setiap warga negaranya dalam rangka memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat oleh aparat pemerintah membuat kekecewaan masyarakat. Capaian indikator kinerja dilakukan dengan cara membandingkan antara rencana capaian kinerja (target) dengan realisasi capaian pada Perjanjian Kinerja (PK) Polda Jawa Timur tahun 2020 sebagai berikut: Capaian Pada Perjanjian Kinerja (PK) Polda Jawa Timur tahun

2020: Capaian indikator kinerja dilakukan dengan cara membandingkan antara rencana capaian kinerja (target) dengan realisasi capaian pada Perjanjian Kinerja (PK) Polres Ponorogo tahun 2021 sebagai berikut:

NO	SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR KINERJA UTAMA	TARGET	REALISASI	CAPAIAN
1	2	3	4	5	6
IK IMPACT					
	(SI) Keamanan dan ketertiban Kabupaten Ponorogo	(IKU Polri) Indeks keamanan dan ketertiban Kabupaten Ponorogo	4,57	4,33	94,75%
INDIKATOR KINERJA UTAMA (IK UTAMA)					
1	Pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat	Indeks Harkamtibmas Polres Ponorogo	83,6	93,34	112%
2	Penegakkan hukum secara berkeadilan	Indeks penegakkan hukum Polres Ponorogo	97,5	77,75	79,7%
INDIKATOR KINERJA PENUNJANG (IK PENUNJANG)					
3	Profesionalisme SDM Polres Ponorogo	Indeks profesionalitas SDM Polres Ponorogo	61	39	64%
4	Modernisasi teknologi Polres Ponorogo	Persentase berita negatif yang diklarifikasi	72	73	101%
5	Sistem pengawasan Polres Ponorogo yang akuntabel guna mendukung tata kelola pemerintah yang bersih dan melayani	a. Indeks kepuasan layanan Kepolisian (IKLK)	88	79	89,7%
		b. Niai kinerja anggaran	98	99,67	102%
		c. NILAI AKIP	72 (BB)	68,04	89,7%
		d. Persentase penanganan pengaduan masyarakat	95	100	105%
		e. Persentase penyelesaian masalah hukum	99	100	101%

Gambar 2. Capaian Pada Perjanjian Kinerja (PK) Polda Jawa Timur 2021

Capaian indikator kinerja dilakukan dengan cara membandingkan antara rencana capaian kinerja (target) dengan realisasi capaian pada Perjanjian Kinerja (PK) Polres Ponorogo tahun 2022 seperti pada gambar 3.

NO	SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR KINERJA UTAMA	TARGET	REALISASI	CAPAIAN
1	2	3	4	5	6
IK IMPACT					
	(SI) Keamanan dan ketertiban Kabupaten Ponorogo	(IKU Polri) Indeks keamanan dan ketertiban Kabupaten Ponorogo a. Indeks Harkamtibmas b. Indeks Gakkum	4,59	4,63	101%
INDIKATOR KINERJA UTAMA (IK UTAMA)					
1	Pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat	Indeks Harkamtibmas Polres Ponorogo a. Road safety indeks b. Indeks community policing c. Persentase penanganan potensi gangguan d. Crime Rate	88,03 2,73 4,78 5 4,82	89,55 3,70 4,09 5 4,90	102% 135% 85% 100% 101%
2	Penegakkan hukum secara berkeadilan	Indeks penegakkan hukum Polres Ponorogo a. Clearance Rate Kajahatan Konvensional b. Clearance Rate Kajahatan Transnasional c. Clearance Rate Kajahatan Kekayaan Negara d. Persentase penyelesaian perkara tindak pidana laka lant	97,6 4,61 5 5 4,9	96,7 4,78 4,67 5 4,9	99% 104% 93% 100% 100%
INDIKATOR KINERJA PENUNJANG (IK PENUNJANG)					
3	Profesionalisme SDM Polres Ponorogo	Indeks profesionalitas SDM Polres Ponorogo a. Persentase pelaksanaan rekrutmen dengan prinsip BETAH dan proaktif b. Persentase uji kompetensi jabatan c. Nilai rata-rata SMK Polres Ponorogo d. Persentase pemberian reward kepada personel berprestasi	63 4% 50% 76 7%	69 2,83% 50% 76 11,3	109% 70% 100% 100% 161%
4	Modernisasi teknologi Polres Ponorogo	Persentase berita negatif yang diklarifikasi	73%	83%	113%
5	Sistem pengawasan Polres Ponorogo yang akuntabel guna mendukung tata kelola pemerintah yang bersih dan melayani	a. Indeks kepuasan layanan Kepolisian (IKLK) 1) IKLK Lantas 2) IKLK SPKT 3) IKLK Intel 4) IKLK Reskrim b. Niai kinerja anggaran c. NILAI AKIP d. Persentase penanganan pengaduan masyarakat e. Persentase penyelesaian masalah hukum	88 98,5 74 (BB) 98 100	84,4 100 67,23 (B) 100 100	95,6% 101% 91% 102% 100%

Gambar 3. Capaian Pada Perjanjian Kinerja (PK) Polda Jawa Timur 2022

Kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan berdampak kepada kepuasan publik terhadap penyelenggara pelayanan dengan munculnya berbagai keluhan di Media Sosial saat ini. Hal tersebut ditandai dengan adanya pelayanan yang mengesampingkan prosedur dan mekanisme yang efisien serta efektif. Selain itu, terbatasnya fasilitas yang ada, sarana dan prasarana, praktek pungutan liar serta indikasi adanya praktik KKN mewarnai pelayanan negeri ini. Pelayanan yang tidak tepat waktu serta biaya pelayanan menjadi masalah yang berpengaruh pada kualitas pelayanan.

Layanan SIM (Surat Izin Mengemudi) merupakan salah satu layanan pengurusan dasar yang sangat penting, seseorang yang memiliki kartu SIM sudah memiliki hak dan kewajiban untuk mengemudi dengan kartu SIM, seseorang dianggap taat hukum bahwa ketika mengendarai mobil dia selalu mentaati peraturan yang berlaku harus dipatuhi, SIM card merupakan bukti administratif bahwa orang tersebut sudah terikat dengan hukum, khususnya hukum mengemudi. Di Indonesia, ada beberapa kategori SIM yang terdiri dari SIM A, SIM B, SIM C, SIM D, dan SIM Internasional yang masing-masing ditujukan untuk jenis kendaraan tertentu. Untuk cara membuat surat izin mengemudi, pemohon SIM harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh pihak berwenang, seperti memiliki usia yang mencukupi, melangkapi persyaratan, dan mengikuti ujian SIM.

Metode

Pendekatan ini dilakukan dengan penelitian kualitatif yang bersifat evaluatif. Penelitian *evaluative* dalam hal ini adalah penelitian yang berupaya mengevaluasi suatu program untuk memperoleh sebuah informasi dengan maksimal. Dalam penelitian ini jenis evaluasi yang digunakan peneliti adalah model evaluasi CIPP.

Dalam penelitian ini terdapat beberapa fokus utama, sebagai berikut: a). Kemampuan, b). Kualitas, c). Sarana dan Prasarana, d). Jumlah SDM, e). Teknologi Informasi, f). Konsistensi. Model evaluasi CIPP adalah proses evaluasi program pendidikan yang melalui empat tahap yaitu *context, input, process, dan product*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga (3) metode yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Tabel 1. Data Informan

No	Informan	Jumlah
1.	Masyarakat Pemohon SIM	10 Orang
2.	Personel bagian Pelayanan SIM	5 Orang
3.	Kasatlantas	1 Orang

Uji keabsahan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah uji triangulasi. Triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Adapun untuk mengecek kredibilitas data, maka ditempuh langkah-langkah sebagai berikut: (1) membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, (2) membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan orang secara individu, dan (3) membandingkan hasil wawancara dengan isi sebuah dokumen yang terkait.

Hasil dan Pembahasan Kemampuan

Hasil penelitian untuk indikator kemampuan, berhasil menghimpun data sebagai berikut.

“dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk melaksanakan tugas anggota Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) SIM Polres Ponorogo melakukan kegiatan peningkatan kemampuan diikuti oleh seluruh bagian operator, bagian pendaftaran SIM dan material SBST”. “Pelatihan petugas penerbitan SIM ini guna meningkatkan kemampuan secara profesional, moderen dan terpercaya (promoter) dengan berbasis Teknologi Informasi (TI) dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat” (Wawancara dengan Heru Susilo, 2024)

Dari hasil wawancara tersebut diungkapkan bahwa pelatihan itu membahas materi pendaftaran dan Prosedur penerbitan SIM, Pencapaian Target Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) SIM, praktek simulator, praktek lapangan, serta teori soal-soal mengenai SIM. Kemampuan petugas dalam Pelayanan publik adalah kegiatan yang di lakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Melihat kondisi yang ada di lapangan, berbagai bentuk *upgrading* serta peningkatan kapasitas ataupun kemampuan yang sudah dilakukan dengan berbagai macam bentuk pelatihan, pendidikan, serta kursus, telah banyak mempengaruhi kemampuan petugas, namun demikian terkadang masih saja dijumpai kapasitas petugas yang kurang memadai.

Harus diakui secara bersama bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan terus mengalami pembaruan, baik dari segi paradigma maupun format pelayanan seiring sejalan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintahan itu sendiri. Walaupun demikian dilihat dari dua sisi tersebut pembaruan tersebut belumlah dapat dikatakan memuaskan, bahkan masih banyak masyarakat diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya serta termarginalkan dalam rangka pelayanan publik (Erlianti, 2019; Rinaldi, 2012). Moenir mengemukakan bahwa “pelayanan publik sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak atau masyarakat” (Saggaf dkk., 2014).

Kualitas

Data hasil penelitian untuk indikator kualitas, bisa kami himpun sebagai berikut:

Salah satu yang diperbaiki adalah lintasan angka 8 menjadi S., dengan adanya perubahan, masyarakat Ponorogo yang membuat SIM kini lebih dimudahkan, “Saya juga memastikan layout baru ujian praktik SIM, alhamdulillah dengan metode baru ini tingkat kelulusan masyarakat meningkat hingga 96 persen. Bahkan yang tidak lulus saat mencoba kedua kalinya sudah lulus. “Metodenya lebih mudah di pahami oleh masyarakat dan sementara tidak ada kendala yang berarti dan hanya mungkin ada penambahan cat saja agar tampak lebih cantik. Sekarang sudah semakin dipermudah layanannya, selain itu selalu ada croscek,

pengecekan fasilitas dan pelayanan SIM ini merupakan tindak lanjut dari instruksi Kapolri, yang menekankan kepada seluruh jajarannya untuk melakukan perbaikan pelayanan dan kualitas secara umum, dan juga fasilitas biar memudahkan masyarakat dalam pembuatan SIM (Wawancara dengan Nugroho, 2024)

Perbaikan-perbaikan di berbagai lini, menjadi sesuatu yang penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara profesional, dengan tujuan untuk memaksimalkan pelayanan publik kepada masyarakat, hal itulah yang muncul dari beberapa hasil wawancara di lapangan. Walaupun demikian, hal-hal terkait ketidak efektifan dan juga ketidakmaksimalan pelayanan bisa saja terjadi. Pelayanan yang seharusnya di peruntukkan kepada masyarakat terkadang terbalik justru menjadi pelayanan masyarakat terhadap Negara, dengan demikian seharusnya birokrat harus dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat selaku penerima pelayanan (Dewi & Suparno, 2022).

Sarana dan Prasarana

Hasil penelitian kami, berhasil menghimpun data untuk indikator sarana dan prasarana yakni, sebagai berikut.

“Ada beberapa layanan yang akan untuk terintegrasi dalam satu lokasi yaitu pelayanan kesehatan dan psikologi. Ruangan sedang disiapkan, sehingga semakin memudahkan Masyarakat, untuk fasilitas ujian teori kedepannya bakal ditambah baik dari segi sarana maupun prasarana. Dengan perbaikan semua itu, diharapkan masyarakat akan semakin mudah untuk mendapatkan lisensi berkendara. Fasilitas ujian teori juga saya minta untuk ditambah agar alokasi jumlah peserta serta sarana headset bisa semakin memudahkan masyarakat. Harapannya sekali ujian langsung lulus”. “ada perintah perubahan sirkuit tersebut Dirlantas berkoordinasi dengan Kapolres dan Kasat Lantas Polres tentang pelaksanaan perubahan sirkuit. Sesuai laporan Polres Ponorogo sudah melaksanakan perintah tersebut. dipastikan bahwa sudah secara keseluruhan berlangsung dengan benar dan baik, selain itu saya juga mengadakan penekanan agar pelayanan bisa dilakukan dengan baik” (Wawancara dengan Heru Susilo, 2024)

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan, penulis menganalisa bahwa ruangan dari segi ukuran masih tidak sesuai yakni jumlah para pemohon SIM yang datang setiap harinya. Kemudian kenyamanan dalam ruangan masih kurang dimana hal ini terjadi pada hari-hari tertentu seperti hari Senin dan Selasa, bukan hanya pemohon SIM yang merasa tidak nyaman, tetapi dari staf satlantas sendiri harus membuat keadaan nyaman mungkin. Sedangkan untuk fasilitas kantor dan penampilan staf dikatakan cukup baik, hanya saja untuk kapasitas ruang foto SIM yang masih minim membuat para pemohon SIM menunggu hingga berjam-jam. Hasil analisa yang didapatkan bahwa pelayanan dari staf di ruang pengurusan SIM dikatakan cukup baik, karena mereka mampu memberikan perhatian kepada para pemohon SIM, meskipun ruang dalam lokasi foto SIM masih terbilang sempit, jam pelayanan masih terbilang sesuai dengan standar oprasional prosedur (SOP) yang ada, hal ini dikarenakan kapasitas ruang foto SIM yang tidak sebanding dengan jumlah pemohon SIM yang datang. Oleh karena itu, sebaiknya pihak Satlantas Polrest Ponorogo segera

menambah kapasitas ruang foto SIM sebagai bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan sarana dan prasarana SIM yang sudah ada. Sehingga waktu pengurusan SIM bisa lebih singkat dan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

Dari observasi di lapangan, Data barang Inventaris Satpas Polres Ponorogo antara lain:

- 1 mobil isuzu elf (simling)
- 1 mobil suzuki Apv (uji praktik)
- 2 sepeda motor honda vario (uji praktik)
- 2 sepeda motor honda CS one (uji praktik)
- 1 sepeda motor suzuki Axelo (uji praktik)
- 1 sepeda motor yamaha jupiter (uji praktik)
- 18 set komputer (uji teory)
- 3 set komputer (identifikasi)
- 6 set komputer (entry data)
- 2 set komputer (cetak sim)
- 2 set komputer (cetak barcode)
- 1 set server (entry data dan identifikasi)

ada usulan tentang ramah terhadap disabilitas sehingga saya memastikan bahwa pelayanan itu ada dan sarana untuk disabilitas ada, saya pastikan sendiri di Satpas Polres Ponorogo sudah ada layanan disabilitas berikut sarana dan prasarana yang lengkap. Sebenarnya fasilitas ini sudah cukup lama ada, namun sekarang dicanangkan kegiatan untuk membuka layanan secara serentak diIndonesia termasuk Jatim. Seluruh polres lain juga melaksanakan pelayanan sim disabilitas dan sudah merekrut sekitar 400 disabilitas se-Jabar yang ingin mmebuat SIM D. (Wawancara dengan Heru Susilo, 2024)

Pelayanan SIM D bagi para penyandang disabilitas telah tertuang dalam UU nomor 22 tahun 2009 dan dan Perkap tahun 202. Aturan tersebut sudah difasilitasi untuk pelayanan SIM disabilitas, sehingga bisa dilaksanakan di seluruh Satpas di seluruh Indonesia, untuk sementara ini, SIM D hanya diperuntukkan bagi pengendara roda dua atau motor di jalan raya. Penyandang disabilitas diberikan ruang dan kesempatan menggunakan motor di jalan raya.

Jumlah SDM

Hasil penelitian kami, terkait indikator jumlah Sumber Daya manusia, diperoleh data sebagai berikut:

Saat ini di Satpas Polres Ponorogo terdiri dari 13 orang, yaitu Baur SIM = Aipda Heru Susilo, Pokja Uji Praktik yaitu Aipda Dwi Darmawan dan Briptu Luhur Ainul Fikri (anggota), Pokja Uji Teory yaitu Brigadir Oktavian (Kapokja) dan PHL. Ilham (anggota), Pokja Entry Data yaitu Briпка Arif Akbar (Kapokja) dan ASN Devita (anggota) dan PHL Farida (anggota), kemudian Pokja Foto yaitu Briptu Ervin (Kapokja), PHL Dafiқ (anggota) dan PHL Din Fahmi (anggota). Yang terakhir Pokja Cetak yaitu Briпка Hasyim (Kapokja). Untuk Pokja Pendaftaran adalah PHL Hariyanto. (Wawancara dengan Nugroho, 2024)

Berbicara Sumber daya manusia, ketersediaan Sumber Daya Manusia sangat dibutuhkan karena diyakini bahwa ada rasio rasio tertentu yang menjadi pedoman untuk penyelesaian suatu kegiatan ataupun pekerjaan, jumlah SDM sangat menentukan dalam perhitungan efektif dan efisiennya penyelesaian pekerjaan, ketidak tepatan dalam penyediaan SDM dapat mengakibatkan tidak efisien dan efektifnya penyelesaian pekerjaan. Kompetensi/kemampuan Sumber Daya Manusia merupakan hal yang penting pula dalam mendukung capaian dan sasaran organisasi, dalam menghadapi derasnya perkembangan teknologi, organisasi tidak bisa lagi diam berpangku tangan sudah pasti akan terlindas oleh jaman, pada era sekarang ini bisa dibayangkan tidak bisa orang atau organisasi tidur ditengah hiruk pikuknya perkembangan disegala bidang, ketersediaan sumber daya manusia yang berkemampuan tinggi sangat diperlukan, era *one touch one service* butuh kemampuan untuk mengelola dengan baik dan terus menerus dan konsisten.

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan kemampuan terpadu/interaksi antara Daya Pikir (akal budi) yang mempunyai pengetahuan dan pengalaman dengan Daya Fisik (kecakapan atau keterampilan) yang dimiliki masing-masing individu manusia. Daya pikir merupakan kecerdasan (modal dasar) yang dibawa oleh manusia sejak lahir yang membuat manusia mampu melakukan hal-hal yang tidak mungkin dilakukan secara fisik atau daya fisik manusia, dimana dengan menggunakan akal budinya manusia mampu mencari cara atau jalan keluar untuk berbagai permasalahan yang tidak mampu dilakukan oleh daya fisik manusia dengan berbagai inovasi dan ide yang diolah oleh daya pikir manusia. Kecerdasan manusia tolak ukurnya *Intelligence Quotient* (IQ) dan *Emotional Quotient* (EQ). Sedangkan daya fisik berupa ketrampilan atau kecakapan dapat melalui pelatihan dan usaha belajar oleh manusia itu sendiri dengan kata lain, kemampuan manusia itu sendiri ditentukan oleh daya pikir dan daya fisiknya sehingga manusia menjadi unsur utama dalam aktivitas kegiatan baik secara individual maupun dalam organisasi. Contohnya : Peralatan canggih atau mesin dengan teknologi tinggi seperti laptop, CCTV, dan lain-lain itu semua adalah hasil olah daya pikir atau akal budi manusia yang bertujuan untuk meringankan kerja fisik manusia.

Peran pentingnya Sumber Daya Manusia dalam organisasi adalah bahwa segala potensi sumber daya yang dimiliki manusia yang dapat dimanfaatkan sebagai usaha untuk meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan baik secara pribadi individu maupun di dalam organisasi. Sumber daya tersebut yaitu waktu, tenaga dan kemampuan manusia (baik daya pikir serta daya fisiknya) benar-benar dapat dimanfaatkan secara terpadu dan secara optimal bagi kepentingan organisasi. Sumber Daya Manusia sebagai faktor pertama dan utama dalam proses pembangunan dan pencapaian tujuan organisasi. Apabila di dalam organisasi sudah memiliki modal besar, teknologi canggih, sumber daya alam melimpah namun tidak ada sumber daya manusia yang dapat mengelola dan memanfaatkannya maka tidak akan mungkin dapat meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh sebab itulah pentingnya peran sumber daya manusia dalam organisasi itu sangat diperlukan sebagai unsur utama dan unsur pengendali keberhasilan organisasi.

Teknologi Informasi

Penggunaan teknologi informasi di Polres Ponorogo belum maksimal, karena budaya organisasi yang ikut berubah. Kemampuan teknis personil dalam penggunaan teknologi informasi yang masih lemah mempengaruhi kinerja dan budaya kinerja dalam

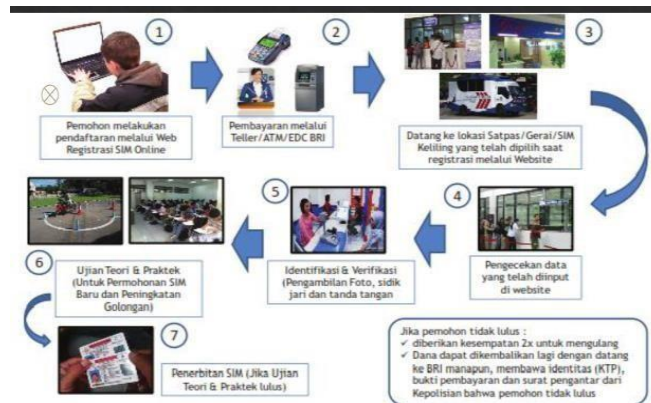
organisasi, sehingga berdampak pada optimalisasi pelayanan. Kebijakan pelayanan sejatinya harus memiliki tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan, termasuk juga dengan kebijakan pelayanan SIM online di Satpas Polres Ponorogo.

Hal tersebut tidak sesuai dengan ketentuan dalam pasal 22-23 Perkapolri tentang SIM, Berdasarkan pada pasal tersebut, maka seharusnya pelayanan di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Kepolisian Resort Ponorogo sudah mengarah kepada pelayanan SIM yang berkualitas, dimana sesuai dengan kondisi bahwa pelayanan SIM sudah menggunakan metode online, yang mengindikasikan adanya kemudahan dan lebih sederhana dalam pembuatan SIM tersebut. Konsep pelayanan SIM online sangat memudahkan masyarakat dalam memperpanjang dan mengurus SIM yang hilang atau rusak. SIM Online tersebut dapat di akses di web <http://sim.korlantas.polri.go.id/>.

Sistem pelayanan online merupakan salah satu bentuk kebijakan pemerintah yaitu berdasarkan Intruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 20043 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-government. Alasan mendasar dicituskannya pelayanan secara online adalah untuk menghilangkan praktik pencaloan dan mengurangi tindak pidana korupsi di lingkungan Polri.¹⁴ Kemudian juga untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam perwujudan untuk menjadi warga yang tertib adminsitratif, yaitu terkait dengan kepemilikan Surat Ijin Mengemudi (SIM).

SIM online adalah sistem teknologi informasi yang mengintegrasikan dan membantu proses penerbitan perpanjangan SIM yang terkoneksi ke Pusat Data SIM Korlantas Polri. Pasal 1 ayat (4) Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi menyebutkan bahwa Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah suatu bukti dalam bentuk dokumen atau alat resmi dari kepolisian terkait pengemudi dan kelengkapan dalam mengendarai kendaraan bermotor.

Hakikatnya, wewenang dalam memberikan surat izin kendaraan bermotor hanya boleh dikeluarkan oleh Polri. Hal ini sesuai dengan pasal 15b UU No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Kemudian, sebuah Surat Izin Mengemudi (SIM) sendiri pada umumnya harus harus memuat berbagai hal terkait identitas pengemudi, yaitu nama, tempat tanggal lahir, alamat, pekerjaan, tinggi badan, sidik jari, tanggal berakhir masa berlaku sampai pas foto pengemudi/pemilik. Tujuan dari pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah terciptanya kondisi tertib administratif di masyarakat yang pada akhirnya bermuara pada tertibnya masyarakat dalam berkendara di jalanan. Hal tersebut terjadi karena Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan legalitas atau tanda pemegang Surat Izin Mengemudi (SIM) telah memiliki izin untuk mengemudikan kendaraan tertentu. Adapun cara untuk menerbitkan SIM Baru adalah sebagai berikut:

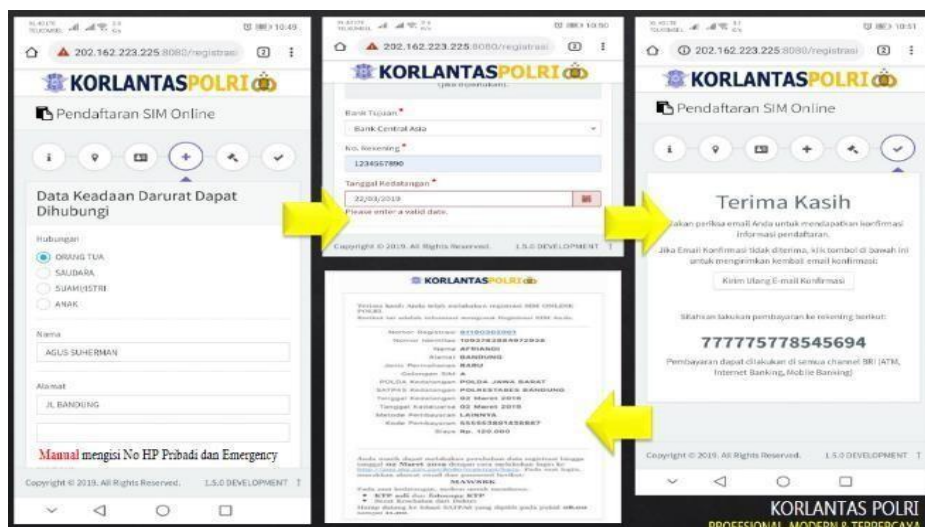


Gambar 4. Proses Penerbitan SIM Online di Satpas Polres Ponorogo

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat bahwa beberapa urutan penerbitan SIM online khusus untuk perpanjangan SIM yaitu:

- a. Pemohon melakukan pendaftaran melalui Web Registrasi SIM Online
- b. Pembayaran melalui Teller/ATM/EDC BRI
- c. Datang ke lokasi Satpas/Gerai/SIM keliling yang telah dipilih saat registrasi melalui Website
- d. Pengecekan data yang telah diinput di website
- e. Identifikasi dan verifikasi (pengambilan foto, sidik jari dan tanda tangan
- f. Ujian teori dan praktek untuk pemohon SIM baru dan peningkatan penggolongan (khusus untuk permohonan SIM baru dan peningkatan penggolongan harus)-SIM perpanjangan tanpa Ujian teori dan Praktek.
- g. Penerbitan SIM (khusus pengajuan baru dan peningkatan penggolongan harus lulus ujian teori dan praktek)

Tampilan situs pendaftaran registrasi online SIM di situs Korlantas Polri (<http://korlantas.polri.go.id>), dimana pendaftar memilih menu “registrasi online” pada “Pelayanan”.



Gambar 5. Website Korlantas Polri untuk Registrasi SIM Online

Berdasarkan tampilan di atas, kemudian terdapat sejumlah data yang harus diisi oleh pemohon, dimana data tersebut harus valid, atau sesuai dengan rekam identitas pada kartu tanda penduduk. Sementara itu, gambaran lain mengenai pelayanan SIM online di Satpas Polres Ponorogo. Dalam penyelenggaraan mengenai pelayanan publik, pemerintah dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah merumuskan apa yang menjadi asas, prinsip, dan standar pelayanan publik hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sementara Satpas Polres Ponorogo sendiri, juga menggunakan acuan Manual Mutu sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan pembuatan SIM. Manual mutu yang dimaksud adalah dengan ISO 9001:2008, tentang pelayanan penerbitan SIM dan SIM perpanjangan golongan SIM A dan SIM C Satpas Polres Ponorogo.

Manual Mutu ini merupakan dokumen yang menetapkan Sistem Manajemen Mutu Satpas Polres Ponorogo untuk menerapkan format standar ISO 9001:2008 yang menetapkan persyaratan sistem manajemen mutu. Diharapkan dengan diterapkan Manual Mutu ini maka Satpas Polres Ponorogo secara konsisten dapat melakukan pelayanan prima dengan perbaikan sistem yang lebih efektif, berkesinambungan dan kepastian hukum sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, sehingga kepuasan masyarakat meningkat. Semua persyaratan dalam Manual Mutu ini bersifat umum dan ditujukan agar dapat diterapkan dalam kegiatan dan jenis pelayanan yang dilakukan Satpas Polres Ponorogo. Sesuai dengan keputusan dari Kasat Lantas sebagai Manajemen Puncak untuk mendapatkan Sertifikat ISO 9001:2008 sebagai bukti dari penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, maka untuk itu seluruh persyaratan dalam standar internasional tersebut harus ditetapkan, didokumentasikan, diimplementasikan serta dipelihara dan secara bertahap diperbaiki keefektifan dari sistem ini. Dalam rangka memenuhi persyaratan internasional tersebut, Satpas Polres Ponorogo idealnya telah:

- a) Mengidentifikasi proses yang dibutuhkan untuk sistem manajemen mutu dan penerapannya ke seluruh Satpas Polres Ponorogo.
- b) Menetapkan ruang lingkup dari setiap bagian dalam struktur organisasi Satpas Polres Ponorogo dan keterkaitannya
- c) Menetapkan kriteria dan metode yang akan digunakan dalam memastikan bahwa baik itu operasional kerja dan pengendalian atas proses kerja yang ada telah berjalan dengan efektif.
- d) Memastikan bahwa segala sesuatu yang dibutuhkan dalam menghasilkan produk yang memenuhi kepuasan pemohon SIM tersedia. Hal itu dapat berupa sumber daya yang kompeten dalam melaksanakan tugasnya, ketersediaan peralatan yang dibutuhkan dalam proses produksi, aktifitas pemeriksaan dan pengujian, ruang bekerja yang memadai serta tersedianya instruksi atau petunjuk dalam melaksanakan pekerjaan.
- e) Memonitor tahapan dalam proses produksi yang kemudian dilakukan pengukuran hasilnya untuk diketahui pencapaiannya. Hasilnya dianalisa sehingga dapat diketahui penyebab kegagalannya bila tidak tercapai atau kemungkinan untuk perbaikan.
- f) Menetapkan tindakan yang harus segera dilakukan untuk dapat mencapai target yang telah ditetapkan dan perbaikan yang berkesinambungan dari proses tersebut.

- g) Dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu di Satpas Polres Ponorogo tidak ditetapkan adanya suatu proses yang dioutsourcean kepada pihak ketiga.

Konsistensi

Data hasil penelitian untuk indikator konsistensi yang berhasil di himpun adalah sebagai berikut:

“kami juga menyediakan kotak kritik dan saran sebagai bentuk keterbukaan kita untuk memperbaiki pelayanan kepada Masyarakat, dan kami sangat terbuka untuk hal tersebut, karena dengan adanya kritik, saran dan masukan dari masyarakat akan berdampak positif untuk pelayanan yang lebih baik, dan kami akan selalu berbenah. (Wawancara dengan Nugroho, 2024)

Untuk mengetahui apa yang menjadi keinginan dan harapannya baik pada masa saat ini maupun yang akan datang maka Kasat Lantas Polres Ponorogo selalu pro-aktif untuk mencoba memahami kebutuhan melalui:

- a. Pelaksanaan survey untuk mengetahui kepuasan pemohon SIM melalui lembar pertanyaan/ questioner yang diisi oleh pemohon SIM pada saat selesai mendapatkan pelayanan Satpas Polres Ponorogo.
- b. Menyediakan kotak saran/ kritik beserta blangko dan kelengkapan alat tulis yang ditempatkan pada ruang informasi/ pintu masuk Satpas Polres Ponorogo, sehingga pemohon SIM dapat memberikan saran/ kritik terhadap pelayanan Satpas Polres Ponorogo.
- c. Melakukan kerja sama dengan media setempat seperti radio, televisi, surat kabar sebagai media untuk dapat berdiskusi langsung dengan pemohon SIM sebagai pengguna jasa.
- d. Menetapkan personil yang bertanggung-jawab di dalam menerima dan menindak-lanjuti semua keluhan dari masyarakat terkait dengan pelayanan Satpas.

“ya memang hendaknya praktek pembuatan SIM disesuaikan dengan nilai-nilai keselamatan dan tertib berlalu lintas, seperti bagaimana pemegang SIM menghargai keselamatan para pengguna jalan dan bagaimana memiliki keterampilan saat mengendarai kendaraan.”(Wawancara dengan Teguh Pradipta, 2024).

Konsistensi Pelayanan dengan menunjukkan menunjukkan pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pemberi jasa, hal ini juga berlaku pada petugas Satpas Polres Ponorogo. Indikasi tersebut ditunjukkan dengan item kepedulian petugas, ramah dan sopan, keakuratan pelayanan, jaminan rasa aman, dan kenyamanan pelayanan. Masyarakat Ponorogo, menilai telah mendapatkan sesuatu pelayanan pembuatan SIM seperti ekspektasinya. Meskipun tampak banyak antrian, kadang antrian panjang masih juga terjadi karena minimnya sarana pendukung, namun kepedulian petugas untuk membantu dan mempercepat proses pelayanan sangat dihargai oleh masyarakat. Apabila jaminan ditingkatkan maka secara signifikan akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan pembuatan SIM di Satpas Polres Ponorogo. Organisasi modern pada dewasa ini yang berfokus pada bidang pelayanan dihadapkan pada kemampuan untuk memberi jaminan yang dapat meyakinkan atas berbagai bentuk pelayanan yang dapat diberikan oleh suatu organisasi tersebut.

“ya lebih baik daripada 5 tahun yang lalu, meskipun saya rasa masih banyak antrian menumpuk di lobby ruang SIM, apalagi pada jam-jam sibuk, terkesan sumpek pak, karena antrian di ruang Foto SIM.”(Wawancara dengan Baiduri Ratna, 2024)

Masyarakat Ponorogo, menilai telah mendapatkan sesuatu pelayanan pembuatan SIM seperti ekspektasinya. Meskipun tampak banyak antrian, namun kepedulian petugas untuk membantu dan mempercepat proses pelayanan sangat dihargai oleh masyarakat. Apabila jaminan ditingkatkan maka secara signifikan akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan pembuatan SIM di Satpas Polres Ponorogo.

Simpulan

Profesionalisme Polres Ponorogo dalam melayani pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) telah dilakukan secara optimal agar dapat menciptakan pelayanan publik yang prima, hal tersebut bisa dilihat dari adanya pelatihan untuk meningkatkan kemampuan petugas satpas, perbaikan kualitas melalui perbaikan di berbagai lini juga dilakukan, supaya dapat memaksimalkan sarana dan prasarana yang mendukung perlengkapan SIM dari Korlantas Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), tidak hanya itu jumlah SDM yang dimiliki juga terus ditingkatkan guna mendukung pelaksanaan tugas, teknologi informasi yang digunakan terus di update untuk menunjang digitalisasi yang baik.

Faktor yang menghambat pelayanan SIM yang diberikan oleh Kantor Satpas Polres Ponorogo yaitu peningkatan volume pemohon SIM, gangguan Jaringan menjadi penghambatan yang dapat mengganggu kelancaran pelayanan di Satpas, Masyarakat masih menganggap belum maksimalnya layanan Satpas Polres Ponorogo karena SIM online belum berjalan, oleh karena itu harus ada upaya untuk melakukan optimalisasi pelayanan SIM dengan sistem online yaitu dengan cara memaksimalkan Pelayanan SIM Online dengan Satpas Monitoring Center (SMC).

Daftar Pustaka

- Annisa, A. (2019). Peningkatan Kemampuan Guru Dalam Melaksanakan Pembelajaran Melalui Workshop. *Faktor: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 6(2), 171-176.
- Azhar, F. (2015). Partisipasi masyarakat dalam musyawarah perencanaan pembangunan (musrenbang) di Kelurahan Pegirian Kecamatan Semampir Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 3(2).
<https://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp8e487ca97cfull.pdf>
- Barus, S. B., & Mustam, M. (2017). Reformasi Birokrasi Pelayanan Kehumasan Di Bagian Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2), 310-321.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/15997>

- Brundrett, M. (2006). Evaluating the individual and combined impact of national leadership programmes in England: Perceptions and practices. *School Leadership and Management*, 26(5), 473-488.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90.
<https://jurnal2.untagsmg.ac.id/index.php/jma/article/view/67>
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JaPaBis)*, 1(1). <https://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/3>
- Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Umum Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Utara). *OJS UMA*, 1(1).
- Saggaf, S., Salam, R., Kahar, F., & Akib, H. (2014). Pelayanan Fungsi Administrasi Perkantoran Modern. *Jurnal Ad'ministrare*, 1(1), 20-27.
<https://core.ac.uk/download/pdf/304737550.pdf>
- Storey, A. (2006). The search for teacher standards: A nationwide experiment in the Netherlands. *Journal of Education Policy*, 21(2), 215-234.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02680930500500427>
- Suganda, E., Nasution, S. L. a., & Halim, A. (2023). The Effect of Education, Professionalism, Quality of Work Life, and Work Discipline on Employee Performance at PT. Telkom (Persero) Tbk Branch Rantauprapat. *Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation*, 3(2), 225-234.
<https://jpabdimas.idjournal.eu/index.php/daengku/article/view/1495>
- Wibowo, A. A., & Pratomo, S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mendukung Reformasi Birokrasi Di Era Masyarakat Informasi. *Jurnal Media Administrasi*, 3(1), 42-49. <http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/MAD/article/view/2715>