

Studi Deskriptif Tentang Kepuasan Masyarakat Terhadap SIM Corner di Tunjungan Plaza Surabaya

Dicky Satria Wibisono

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga Surabaya

Abstract

Public services are aimed to meet the needs of the community, in fact, has not been able to give satisfaction to the community as a public service users in SIM Corner Tunjungan Plaza Surabaya. The purpose of this study was to describe the satisfaction of the community service users in SIM Corner Tunjungan Plaza Surabaya. Types of research methods used in this research is descriptive qualitative research methods. Data was collected by interviewing the parties executing and implementing technical staff as many as three people were taken by using purposive sampling technique and community who use SIM Corner services many as nine people were taken using accidental sampling technique. The data analysis is done by reducing the data, present data, and draw conclusions. Data validation techniques using triangulation techniques. The results obtained show that the conclusion of community satisfaction after using the SIM services Corner fairly good, but only reached 75% in the three groups that have been mapped, where of dissatisfaction is influenced by the attitude of service personnel, existing facilities, as well as procedural systems that run, but then we will describe the criteria of relevance, affordable (expense), fair, effective and efficient.

Keywords: SIM Corner, Community Satisfaction

Pendahuluan

Saat ini di Indonesia sedang mencari keseimbangan antara kebebasan (freedom) dan kepatuhan hukum (*rules of law*). Oleh sebab itu Polri dituntut untuk dapat menjadi panutan dalam menegakan hukum dan menyelesaikan berbagai masalah social dalam masyarakat. Untuk dapat mewujudkan hal tersebut, pihak lembaga kepolisian menginstruksikan setiap jajaran Polda diseluruh Indonesia untuk segera melakukan suatu sosialisasi dan mengimplementasikan *Grand strategy* program yaitu *quick wins* hingga dengan jangka waktu 20 puluh tahun. Secara umum, *quick wins* tersebut terdiri dari empat program unggulan. Keempat program unggulan yang dimaksud adalah *quick response*, transparansi pelayanan SIM, STNK dan BPKB, transparansi pelayanan penyidikan (SP2HP), serta transparansi dalam rekrutmen para personil anggota Polri yang baru. Namun prioritas program yang digalakan ialah *program quick response* serta *program transparansi pelayanan SIM, STNK, dan BPKB*.

Seiring meningkatnya jumlah penduduk diberbagai wilayah setiap tahunnya, maka jumlah pengemudi juga meningkat sehingga upaya penekanan tentang laka lantas harus ditingkatkan. Hal ini didasarkan oleh semakin banyaknya jumlah pelanggaran lalu lintas yang dilakukan seperti pernyataan pihak kepala bidang humas Polda Jatim Kombes pol. Awi Setiono, pada desember 2013, dimana tercatat ada 47.512 pelanggaran lalu-lintas di seluruh wilayah Jawa Timur dengan rincian 24.016 kasus ditilang, dan 23.511 kasus pelanggaran lainnya mendapat peringatan. Secara umum, total jumlah pelanggaran lalu-lintas selama sembilan hari pelaksanaan Operasi Zebra 2013 ini mengalami

kenaikan sebesar 13.742 penindakan atau, prosentasenya ada nilai kenaikan jumlah pelanggaran sebanyak 36,37 persen, ujar kepala bidang humas polda jatim, Kombes pol. Awi Setiono”

Tingginya pelanggaran lalu lintas ini tidak sedikit yang berakibat pada kecelakaan lalu lintas, dimana kecelakaan lalu lintas tersebut merupakan efek dari tingginya volume kendaraan dan minimnya pengetahuan dari pengemudi untuk mentaati dan mengetahui peraturan lalu lintas, dimana pengemudi tersebut bisa tidak memiliki SIM ataupun memiliki SIM namun saat proses pengurusan administrasi menggunakan jasa calo.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ekliansyah (2014), mahasiswa ITS Surabaya, proses pencaloan terjadi dikarenakan lamanya proses pengurusan SIM akibat lamanya waktu tunggu dalam proses pembuatan SIM. Selain itu, seluruh kegiatan pelayanan publik berkaitan dengan Surat Ijin Mengemudi (SIM) yang dipusatkan di Satpas Colombo Surabaya Utara, mulai dari pembuatan SIM baru dan perpanjangan masa berlaku SIM nyatanya masih banyak menimbulkan keluhan yang dirasakan masyarakat seperti prosedur yang berbelit-belit untuk mengurus sebuah SIM, baik itu untuk permohonan pembuatan SIM baru maupun untuk perpanjangan masa berlaku SIM, antrian yang lama dan juga proses alur-alur kegiatan dari loket satu keloket yang lain membuat orang memilih menggunakan jasa pihak ketiga yaitu calo.

Untuk meminimalisasi adanya jasa calo ini, lembaga Satlantas kepolisian melakukan adanya pemisahan antara pihak pemohon pembuatan SIM dan perpanjangan SIM tersebut diikuti oleh ditetapkannya berbagai program *public service*, seperti munculnya

public service SIM Corner di mall Tunjungan Plaza dan Pakuwon Trade Center (PTC). Disamping itu, adanya penambahan *SIM Corner* di daerah Surabaya bagian barat dan Surabaya bagian timur yang merupakan bentuk terobosan pelayanan publik unggulan yang selalu berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Maksud dari adanya penambahan *SIM Corner* ialah pihak kepolisian ingin memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang ingin memperpanjang SIM.

Pelayanan yang diberikan ini direspon positif oleh masyarakat. Respon positif yang diberikan masyarakat atas pelayanan yang diberikan ini dapat dilihat dari semakin meningkatnya jumlah masyarakat yang menggunakan layanan publik perpanjangan SIM di *SIM Corner* Tunjungan Plaza, terbukti dari data yang diperoleh melalui Polrestabes Surabaya pada tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1. Data Produksi SIM Corner (Perpanjangan SIM)

Tahun	SIM A	SIM C	Total
2010	28584	61429	90013
2011	30832	64201	95033

Sumber: data internal, Polrestabes Surabaya

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah masyarakat yang menggunakan layanan publik di *SIM Corner* untuk memperpanjang SIM baik SIM A maupun SIM C terus meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat memberikan kesan positif pada adanya *SIM Corner* yang dapat mempermudah masyarakat dalam memperpanjang SIM. Namun berdasarkan hasil pengamatan peneliti, tidak sedikit munculnya ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh *SIM Corner* di Tunjungan Plaza. Temuan ini diperoleh dari hasil survey awal yang dilakukan oleh peneliti dengan mewawancarai masyarakat. Hasil wawancara tersebut diketahui bahwa terdapat keluhan masyarakat yang dengan tidak adanya nomor antrian yang diberikan. Selain itu, hasil wawancara dengan masyarakat juga menunjukkan adanya ketidakpuasan pada lokasi yang terlalu jauh dengan tempat parkir dan lokasi yang berada di pojok membuat masyarakat kesulitan dalam mencari tempat *SIM Corner*.

Berdasarkan masalah yang ada, maka penulis akan melakukan eksplorasi lebih jauh terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan melalui kriteria dan nilai ukur yang telah ditentukan. Selain itu, mengingat semakin pentingnya pelayanan publik yang maksimal, sehingga semakin pentingnya dilakukan penelitian ini agar dapat memberikan masukan peningkatan pelayanan *SIM Corner* yang masih terdapat kekurangan-kekurangan yang penting untuk segera diperbaiki.

Pelayanan Publik

Dalam UU No. 25 Thn 2009 dalam pasal 1 disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Dwiyanto (2005), pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik. Sedangkan Nurcholis (2005) berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Program SIM Corner

SIM Corner merupakan inovasi pelayanan satlantas kepolisian resort kota Surabaya sebagai suatu perwujudan dari grand strategy program Quick wins, dimana hal tersebut terdapat pada butir kedua blue print program Quick wins yaitu transparansi pelayanan SIM, STNK, dan BPKB pada berbagai wilayah sektor, resort dan kepolisian daerah yang dicanangkan Presiden RI Soesilo Bambang Yudhoyono, Hal tersebut tidak lain dalam rangka akselerasi transformasi birokrasi Polri, keberadaannya untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat melalui percepatan dan ketepatan bertindak untuk melakukan pelayanan prima pada titik keramaian pusat perbelanjaan yang telah ditentukan.

Program *SIM Corner* ini merupakan induk dari beberapa program yang sudah berjalan seperti SIM keliling dan Samsat Payment Point. Kemudahan, kecepatan, ketepatan, transparansi, dan accountabel merupakan selling point utama dalam pemberian pelayanan prima yang dilakukan oleh administrator *SIM Corner* kepada masyarakat yang akan melakukan proses pelayanan sesuai dengan standard operational pelaksanaan yang telah ditentukan, dan seiring berjalannya waktu maka program ini menimbulkan kreatifitas dari beberapa pihak perwira dan jajaran kepolisian untuk mengembangkan berbagai macam public services yang beragam sesuai dengan ekologis masing-masing wilayah resort kota, dan kepolisian daerah.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat menurut Kotler dan Keller (2007) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Sedangkan kepuasan masyarakat menurut Margono Slamet (1985) ialah rasa dan data espektasi masyarakat terkait harapan dan proses pelayanan yang telah dilakukan, dalam proses

pelayanan publik suatu kepuasan masyarakat sering dikaitkan dengan proses partisipasi masyarakat.

Kepuasan pelayanan publik adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Dalam kaitannya dengan dimensi suatu pelayanan yang berkualitas, maka Maxwell (dalam Potter, 1998) mengungkapkan tentang perlunya beberapa kriteria tentang pelayanan publik yang lebih tanggap atau responsiv menjadi enam kriteria, antara lain yaitu: (1) tepat dan relevan; (2) tersedia dan terjangkau; (3) dapat menjamin rasa keadilan; (4) dapat diterima; (5) ekonomis dan efisien; dan (6) efektif.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif (Moleong, 2002). Sedangkan tipe penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif (Nawawi, 2003). Informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah internal kepolisian SIM *Corner* yaitu 1 pihak pelaksana dan 2 staff teknik pelaksanaan SIM *Corner* yang diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Informan selanjutnya yang digunakan adalah masyarakat yang menggunakan layanan publik di SIM *Corner* Tunjungan Plaza Surabaya sebanyak 9 orang yang diambil dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik keabsahan data menggunakan uji triangulasi. Teknik analisis data penelitian ini dilakukan dengan cara mereduksi data, menyajikan data, dan memverifikasi / menarik kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan SIM *Corner* Tunjungan Plaza Surabaya

Dari pihak SIM *Corner* dibawah naungan kepolisian resort kota besar Surabaya sendiri telah melakukan proses pelayanan secara terstruktur dan sistemik telah mengedepankan proses kemudahan dan kecepatan seperti dengan menggunakan visual petunjuk dinding, ruang tunggu, meja dan alat tulis untuk pengisian formulir. Selain memberikan kemudahan proses pelayanan kepada masyarakat, Satlantas Polrestabes juga memberikan kemudahan aksesibilitas kepada masyarakat yang ingin melakukan perpanjangan SIM di SIM *Corner*, dimana sejauh ini SIM *Corner* sudah terdapat pada 2 tempat yaitu di Tunjungan Plaza yang berada di Surabaya Pusat dan Pakuwon Trade Center yang berada di Surabaya Barat, dan untuk memberikan kemudahan aksesibilitas kepada masyarakat, maka akan dilakukan penambahan SIM *Corner* di Surabaya Timur tepatnya di Galaxy Mall. Namun sejauh ini, pelayanan SIM *Corner* belum memberikan kemudahan aksesibilitas dalam bentuk pelayanan *online*, dimana standar operasional prosedur bagi pemohon perpanjangan SIM di SIM *Corner* harus datang ke tempat. Meskipun begitu, SIM *Corner* memberikan kemudahan untuk pengambilan pengajuan, dimana masyarakat yang melakukan perpanjangan SIM yang tidak dapat menunggu, dapat mengambil dengan batas waktu seminggu.

Pihak Satlantas Polrestabes juga telah memiliki kriteria standar pelayanan dalam setiap pelaksanaannya, dimana pihak pemberi layanan dituntut untuk menerapkan budaya senyum sapa salam dan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Selain itu, untuk dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, Satlantas Polrestabes memberikan pelatihan kepada pihak pemberi layanan melalui adanya program pelatihan pelayanan *quick service* demi terciptanya *strive for excelllent* yang menjadi tujuan utama dari *grand strategy quick win*.

Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SIM *Corner*

Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat dengan pelayanan SIM *Corner*, maka dilakukan wawancara dengan masyarakat pengguna. Wawancara yang dilakukan dikelompokkan menjadi beberapa kelompok berdasarkan usianya. Dimana kelompok pertama adalah kelompok masyarakat pengguna usia muda yang mana memiliki usia 20 tahun sampai 30 tahun, kelompok kedua adalah kelompok lanjut usia dengan rentang usia 30 tahun sampai 40 tahun, dan kelompok ketiga adalah kelompok masyarakat dengan usia paruh baya dengan usia 50 tahun keatas. Berikut ringkasan hasil wawancara dengan Masyarakat Usia Paruh Baya.

Tabel 2. Rekapitulasi Kepuasan Masyarakat Usia Paruh Baya

Konsep	Implementor pelayanan publik	Perspektif masyarakat.
Relevan.	Telah melaksanakan SOP dengan sesuai dan tepat.	Belum sesuai dengan ekspektasi masyarakat baik attitude, fasilitas dan informasi kurang maksimal dengan hanya mengandalkan visual wall information yang ada dipintu masuk.
Terjangkau.	Cukup terjangkau dan dapat diterima relevansinya pada tiga golongan diatas.	Kurangnya kejelasan rincian biaya saat kondisi ramai sehingga sering terjadi miss understanding dikalangan masyarakat yang baru melakukan kunjungan ke SIM <i>Corner</i> .
Adil	Cukup terbuka dan adil dalam memberikan pelayanan bagi seluruh kalangan pengguna layanan sim <i>Corner</i> .	Cukup adil dalam pemberian pelayanan kedalam tiga golongan diatas namun bagi mereka yang butuh perhatian lebih dalam hal SDM juga dilayani dan dituntun lebih baik lagi.
Efektif	Cukup efektif dan bisa memberikan keuntungan bagi pengguna ketika datang ke SIM <i>Corner</i> .	Sangat menguntungkan bagi pengguna namun jika ada value yang bisa jadi sisi efektifitas maka itu akan jadi pendongkrak meningkatnya nilai <i>people trust</i> masyarakat terhadap kembaga kepolisian.
Efisien	Cukup teratur dan sistemik terkait batasan waktu dan harga yang telah ditetapkan sesuai peraturan perundang-undangan yang ada.	Dari sisi pelayanan cukup maksimal terkait waktu dan biaya namun untuk rincian dan total dalam setiap tahapan sebaiknya juga dijelaskan seperti alur diwall information.

Berdasarkan hasil paparan rekapitulasi diatas pengelompokan berdasarkan umur paruh baya dapat dilihat bahwa terjadi espektasi kepuasan yang cukup rendah akibat minimnya pelayanan yang kurang maksimal, ketidakpuasan tersebut mempunyai keragaman faktor, baik yang secara fisik seperti ketersediaan sarana dan prasarana, sampai sikap pelayanan ramah, cepat dan mudah sesuai espektasi yang didapat saat akan datang melakukan proses permohonan, dan yang terakhir yaitu rendahnya

kepuasan masyarakat akibat efektivitas kinerja yang kurang maksimal dalam menanggapi berbagai latar belakang jenis pemohon mulai dari pendidikan, jenis pekerjaan sampai minimnya budaya mengantri.

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat lebih dalam, peneliti menggali lebih dalam dengan menggunakan responden pada usia muda dengan kategori usia 20 tahun sampai 30 tahun, berikut hasil ringkasan wawancaranya.

Tabel 3. Rekapitulasi Kepuasan Masyarakat Usia Muda

Konsep	Implementor pelayanan publik	Perspektif masyarakat
Relevan	Cukup sesuai dengan espektasi masyarakat saat mendapat informasi dari tetangga dan teman teman sekitar.	Relevansi keinginan masyarakat terkait kenyamanan, kecepatan dan ketepatan pelayanan kurang bisa dirasa karna aktif dan kakunya alur sistem pelayanan, serta tidak disertainya petugas untuk membantu proses dan alur pelayanan yang tersedia
Terjangkau	Standard biaya telah ditetapkan dan dilandasi dengan peraturan perundang-undangan, dan dipublikasikan secara general di wall information.	Cukup transparan, terjangkau, ekonomis, rational serta dapat dipertanggung jawabkan
Adil	Melayani dan mengayomi seluruh lapisan masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan perpanjangan sesuai aturan yang berlaku.	Kurang terbuka dan bisa mengarahkan dalam pemberian informasi bagi mereka yang mempunyai tingkat mindset dan latarbelakang pendidikan yang rendah.
Efektif	Menguntungkan seluruh lapisan masyarakat yang menggunakan pelayanan dalam hal kecepatan dan ketepatan	Sangat membantu lapisan masyarakat yang mempunyai keterbatasan waktu dan dilema pelayanan yang bertele-tele namun harus lebih mengedepankan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi saat pelayanan.
Efisien	Setiap tahap atau alur mempunyai mekanisme waktu dan aturan yang telah ditentukan.	Cukup terjangkau dan cepat dalam waktu pelayanan namun perbaikan pelayanan harus tetap dilakukan.

Berdasarkan paparan rekapitulasi diatas secara relevansi espektasi kepuasan masyarakat dapat dilihat bahwa masyarakat dengan kelompok usia muda cenderung melihat hal tersebut tidak ada perbedaan dengan proses birokrasi pelayanan pemerintah yang lain, hal ini tidak lain dikarenakan kakunya proses pelayanan dan petugas pelayanan yang kurang humanis dalam menjalankan proses pelayanan di SIM Corner.

Dari sisi keadilan menurut rekapitulasi kelompok yang kedua juga kurang merata bagi seluruh pemohon sehingga penekanan perbaikan terkait humanisme pelayanan harus menjadi kesadaran bagi seluruh jajaran petugas SIM Corner dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pemohon tanpa pemohon harus merasa kebingungan untuk memulai pelayanan seperti kasus beberapa pemohon yang baru pertama kali datang ke SIM Corner Tunjungan Plaza Surabaya.

Kemudian untuk mendapatkan hasil lebih luas, dilakukan wawancara yang ketiga yaitu pada kelompok masyarakat lanjut usia dengan usia 30 tahun sampai dengan 40 tahun dan berikut ringkasan hasil wawancara yang dilakukan.

Tabel 4. Rekapitulasi Kepuasan Masyarakat Lanjut Usia

Konsep	Implementor pelayanan publik	Perspektif masyarakat
Relevan	Setiap tahapan pelayanan harus mengikuti aturan dan prosedural yang telah ditetapkan.	Pencitraan pelayanan harus senantiasa dijaga dan dikembangkan menjadi suatu budaya yang bagus dan sesuai dengan harapan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan perpanjangan di SIM Corner.
Terjangkau	Besarnya biaya dan lamanya waktu pelayanan harus senantiasa bisa mempunyai kesan yang positif dikalangan lapisan masyarakat.	Secara biaya yang telah ditetapkan cukup terjangkau dan kecepatan daya tanggap ketika masyarakat datang harus lebih humanis dan interaktif terhadap setiap lapisan masyarakat yang menggunakan proses pelayanan publik di SIM Corner.
Adil	Dapat menjalankan prinsip terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama	Perlu adanya pembenahan suatu sistem dan aturan yang berlaku terhadap berbagai keragaman masyarakat yang datang menggunakan jasa pelayanan SIM Corner.
Efektif	Melayani dan mengayomi seluruh lapisan masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan perpanjangan sesuai aturan yang berlaku.	Pelaksanaan pelayanan publik harus senantiasa berubah seiring dinamisnya kondisi ekonomi, sosial dan budaya yang terus berkembang sehingga efektivitas sistem dan alur pelayanan harus diperhatikan dan dikembangkan dan seluruh aspek dan tahapan yang ada,
Efisien	Menguntungkan seluruh lapisan masyarakat yang menggunakan pelayanan dalam hal kecepatan dan ketepatan	Perlu adanya suatu inovasi pelayanan dengan beragam keragaman akses dan informasi yang dibenkan kepada masyarakat sesuai dengan dinamika perkembangan globalisasi yang telah menuju era transformasional komunikasi yang berorientasi pada kecepatan dan teknologi informasi.

Dari paparan klasifikasi kelompok tiga diatas ternyata lebih menarik karena terjadi ragam perspektif dengan tingkat kepuasan yang beragam sehingga menimbulkan beragam masukan perbaikan pelayanan pada jajaran kepolisian demi terciptanya strive for excellent public services yang ditetapkan oleh Quick wins selaku grand strategi polri di setiap daerah.

Peneliti mencoba menganalisa bahwa dari sisi relevansi cukup memuaskan bagi golongan ketiga dengan menekankan perlunya pengembangan perbaikan secara bertahap yang nantinya akan berujung pada adanya perbaikan citra kepolisian karna satlantas merupakan garda terdepan polri dalam melakukan permodelisasian reformasi kelembagaan polri.

Selanjutnya dari sisi efektivitas perlu dilakukan pembenahan beberapa regulasi dan prosedural pelaksanaan sesuai dengan dinamika globalisasi yang menuntut segala sesuatu untuk lebih baik lagi dan terus berkembang yang diiringi dengan pesatnya kemajuan teknologi informasi serta kemajuan permodelan sistem pelayanan yang telah diterapkan oleh sektor pemerintah, swasta maupun privat yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Kesimpulan

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu feedback yang tidak bisa dilepaskan bagi evaluasi dan reformasi birokrasi pelayanan bagi setiap sistem pelayanan administrasi dan birokrasi pemerintahan yang mengedepankan public services, dan di SIM Corner sendiri dalam kepuasan masyarakat tersebut kami jadikan problem solving untuk menentukan sejauh mana responsivitas kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah dijalani dan diterima.

2. Berdasarkan analisa dan interpretasi pada bab sebelumnya dapat kita simpulkan bahwa kepuasan masyarakat setelah menggunakan jasa pelayanan SIM *Corner* cukup baik, namun hanya mencapai 75% dengan tiga kelompok yang telah dipetakan, dimana ketidakpuasan tersebut dipengaruhi oleh sikap petugas pelayanan, sarana yang ada, serta sistem prosedural yang dijalankan, namun selanjutnya akan kami jabarkan dengan kriteria relevansi, terjangkau (biaya), adil, efektif dan efisien.

a. Relevansi.

Relevansi erat kaitannya informasi yang antar individu yang berujung pada ekspektasi harapan atas apa yang telah dialami oleh individu sebelumnya dimana beberapa masyarakat merasa kurang puas akibat ekspektasi apa yang diharapkan tidak sesuai dengan apa yang alami, ekspektasi tersebut menyangkut kemudahan dan kenyamanan pelayanan yang sering kali tidak sesuai akibat petugas pelayanan yang kurang humanis dan kaku dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu ketidaksesuaian waktu pelayanan saat hari libur atau akhir pekan ketika jumlah pemohon intensitasnya meningkat dari hari biasa, serta jam operasional yang biasa berakhir satu jam sebelum jam operasional yang ditentukan dengan alasan sudah tidak ada lagi pemohon, padahal banyak pemohon yang berstatus karyawan dan akan melakukan permohonan atau hanya mengambil SIM namun harus kembali karena jam operasional sudah tutup terlebih dahulu.

b. Terjangkau

Terjangkau sangat berkaitan dengan biaya yang harus dikeluarkan oleh pemohon, namun biaya yang telah ditetapkan cukup sesuai dengan kemampuan masyarakat, hal ini didasarkan pada adanya kesadaran dari pihak pemohon tentang pentingnya suatu kepemilikan SIM saat berkendara dijalanan dan dari sisi konsumtif biaya jika dibagi selama masa berlaku SIM tersebut.

c. Adil.

Keadilan merupakan hal sensitif yang harus dijaga oleh pihak jajaran SIM *Corner* Surabaya, respons masyarakat terkait keadilan cukup baik dari setiap golongan yang telah kami petakan kedalam tiga golongan yang ada, namun proses merespons kendala pemohon dilapangan harus dibenahi sehingga tidak ada masyarakat yang merasa didiskriminatifkan akibat minimnya pengetahuan yang dimiliki seperti kurang lancar menulis sehingga membutuhkan bantuan pengisian setiap prosedural ataupun minimnya pengetahuan bagi pemohon yang berusia diatas lima puluh tahun untuk menangkap alur proses pelayanan di wall information, karena keberagaman jumlah pemohon yang datang ke SIM *Corner* cukup variatif maka hendaknya jajaran pihak petugas SIM *Corner* Tunjungan Plaza Surabaya lebih meningkatkan sisi responsivitas pelayanan bagi pemohon yang baru pertama kali ke SIM *Corner* atau kebingungan saat

akan mengawali proses permohonan perpanjangan SIM di Tunjungan Plaza Surabaya.

d. Efektif.

Prosedural sistem pelaksanaan pelayanan sering dikaitkan dengan efektivitas pelayanan yang berpatokan pada lamanya waktu pelayanan yang ditetapkan, di SIM *Corner* Tunjungan Plaza Surabaya efektivitas sudah sistem pelayanan sudah cukup baik, hanya pada tahapan proses foto dan check ulang menurut peneliti kurang efektif karena harus dilakukan dengan dua tahap, seandainya hal tersebut bisa dilakukan dalam satu tahapan maka setidaknya akan menghemat waktu operational setiap pemohon 1-3 menit sehingga proses pelayanan akan bisa lebih maksimal, serta penguasaan jaringan teknologi informasi yang modern agar tidak terjadi kesalahan penulisan saat cetak dokumen pemohon ataupun hardcopy dari SIM tersebut.

e. Efisien.

Efisiensi erat kaitannya dengan proses efektivitas pelayanan, namun efisiensi disini lebih mengarah kepada tolak ukur kecepatan, keterjangkauan dan kesesuaian sistem yang dijalankan dengan tuntutan kondisi masyarakat yang ada di SIM *Corner* sendiri. Efisiensi setiap tahapan prosesnya sudah maksimal namun touch point dari masing-masing tahapan harus dimaksimalkan untuk didapat menjadi sesuatu yang informatif kepada pemohon dan disesuaikan dengan yang ada, misalnya wall information yang masih menggunakan visual hendaknya diubah menjadi digital information sehingga menimbulkan rasa interested bagi mereka yang baru pertama kali melakukan permohonan ataupun mereka yang sudah kedua atau tiga kali, karena hal tersebut dianggap sesuatu yang baru dan bisa dijadikan new information.

Penggunaan video information dilayar televisi pada setiap tahapan pelaksanaan sehingga hal tersebut bisa menjadi hal yang informatif bagi masyarakat yang melakukan permohonan ataupun pengantar atau bisa jadi teman santai menunggu antrian agar tidak terjadi kejenuhan saat menunggu giliran bagi pemohon saat terjadi kepadatan diakhir pekan atau hari libur.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dan simpulan yang diperoleh, dapat dikembangkan beberapa saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan agar SIM *Corner* dapat mempertahankan pelayanan yang sudah baik dan mampu memuaskan pelanggan serta selalu meningkatkan kualitas pelayanan dalam perpanjangan SIM.
2. Diharapkan agar SIM *Corner* dapat melakukan evaluasi berkala mengenai kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui kotak saran dan kritik yang diberikan kepada masyarakat yang kemudian dilakukan perbaikan terus menerus pada jajaran internal SIM *Corner* yang kemudian diteruskan ke jajaran polrestabes.

Daftar Pustaka

- Cruz, S., dan S. Paulino. 2013. Public Service Innovation and Evaluation Indicators. *Journal of Technology Management dan Innovation*, Vol. 8, Special Issue ALTEC, p.287
- Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good governance Melayani Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University
- Kotler P., dan K. L. Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. New Jersey : Prentice Hall
- Margono, Slamet. 1985. www.google.com/indekskepuasanmasyarakat/partisipasimasyarakat
- Moleong, L. J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Nawawi, H. 2003. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Nurcholis, H. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dalam Otonomi Daerah*. Jakarta : Grasindo.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- UU No. 25 Thn 2009 dalam pasal 1 tentang Pelayanan Publik
- <http://www.ICPSS.com>, sejarah polri