



Inovasi Pelayanan Publik SIM Cak Bhabin dalam Mutu Layanan dan Kepercayaan Masyarakat

Agung Himawan¹

¹Tim Psikologi Polrestabes Surabaya Polda Jawa Timur, ¹STIE Mahardhika Surabaya

¹agungh.polrestabessurabaya@gmail.com

ABSTRACT

The aim of this research is to describe the efforts of the Surabaya Police in improving the quality of public services and building public trust through the SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya innovation. This study employs a qualitative method with a descriptive approach. The research uses innovation indicators outlined in the Regulation of the Minister for Empowerment of State Apparatus and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 15 of 2015. Additionally, it applies indicators of consistency in maintaining services and products as proposed by Anggarsari (2022) and factors that contribute to public trust as identified by Mas'oe'd (2014). Data were collected through interviews, observations, documentation, and literature studies. The data analysis followed an interactive approach, consisting of data collection, data condensation, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that the SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya innovation program has been successfully implemented, aligning with the objectives of providing excellent public services. It has also contributed to increasing public trust and keeping up with technological advancements in the digital era. It is hoped that the SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya innovation program will continue to operate consistently and sustainably with strong support from stakeholders.

Keywords: Public Service Innovation, SIM Cak Bhabin Surabaya Police, Service Quality, Public Trust.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan upaya Polrestabes Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan membangun kepercayaan publik melalui inovasi SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan indikator inovasi yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan indikator konsistensi dalam menjaga layanan dan produk sebagaimana dikemukakan Anggarsari (2022) dan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepercayaan publik sebagaimana dikemukakan Mas'oe'd (2014). Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Analisis data dilakukan dengan pendekatan interaktif, yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program inovasi SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya telah berhasil dilaksanakan, sejalan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan publik yang prima. Selain itu, program ini juga berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan publik dan mengikuti perkembangan teknologi di era digital. Diharapkan program inovasi SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya dapat terus berjalan secara konsisten dan berkelanjutan dengan dukungan kuat dari para pemangku kepentingan.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Publik.

PENDAHULUAN

Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan lembaga negara mengemban tugas pelayanan publik, selain tugas pemeliharaan keamanan masyarakat dan penegakan hukum (Kurniawan, 2020). Pelayanan publik yang prima akan membawa kepada meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi tersebut (Suwanda et al., 2022). Keberhasilan Kapolri Jenderal Polisi Drs. Listyo Sigit Prabowo, M.Si. dalam memulihkan kepercayaan masyarakat merupakan suatu hal yang menggembirakan, yang mana pada tahun 2020 kepercayaan masyarakat pada Polri mencapai nilai indeks sebesar 80,98% (Saputra, 2021) dan pada tahun 2021 kepercayaan masyarakat pada Polri mencapai nilai indeks sebesar 83,14% (Saputra et al., 2022).

Hasil survei oleh Lingkaran Survei Indonesia (LSI) yang dilaksanakan pada tanggal 11 sampai tanggal 20 September 2022 menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat pada Polri mengalami penurunan yang signifikan yaitu sebesar 59,1% (Hakim, 2022). Tingkat kepercayaan masyarakat pada Polri kembali pulih yaitu sebesar 76,4% (Samuda, 2023). Kepercayaan masyarakat pada Polri kembali mengalami sedikit penurunan pada tahun 2023 yaitu sebesar 71,6% dan kembali mengalami kenaikan 1,5% di tahun 2024 yaitu sebesar 73,1% (Nugraheny & Ihsanuddin, 2024).

Faktor yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada Polri berupa layanan unggulan masih memerlukan peningkatan dan pembenahan serta perspektif internal kepolisian dalam melakukan terobosan dan inovasi layanan publik (Saputra et al., 2023). Hal ini untuk menyikapi pemberitaan *on line* terkait dengan persepsi dan opini kurang baik oleh sebagian masyarakat, Sebagaimana ditulis oleh Mokhammad Dofir, bahwa ada salah satu postingan tentang keluhan salah satu masyarakat Surabaya terkait layanan SIM (Surat Ijin Mengemudi) di Surabaya, yang viral di media sosial (Dofir, 2019). Begitu juga berita yang dilakukan Dandy Bayu Bramasta & Sari Hardiyanto, bahwa baru-baru ini diberitakan terkait unggahan tentang jasa pengurusan SIM secara *online* dengan berbagai harga di media sosial, dimana hal tersebut tidak benar dan *hoaks* (Bramasta, 2022). Peningkatan jumlah pemohon untuk pembuatan SIM baru dan pemohon SIM perpanjangan di Satpas Colombo, SIM keliling dan SIM Corner, tentunya dapat menjadi salah satu penyebab munculnya jasa atau calo pengurusan SIM (Ratnawati et al., 2023).

Tabel 1. Data Peningkatan Pengurusan SIM Baru dan SIM Perpanjangan di Satpas Colombo, SIM keliling dan SIM Corner

No	Tahun	Jumlah Pemohon SIM Baru	Jumlah Pemohon SIM Perpanjangan
1	2021	48.029	267.712
2	2022	55.134	281.679
Peningkatan (%)		6,9%	2,5%

Sumber: Humas Satlantas Polrestabes Surabaya

Dalam rangka menyikapi fenomena-fenomena tersebut, Polrestabes Surabaya melakukan peningkatan dan pembenahan pelayanan publik melalui terobosan inovasi program andalan yaitu SIM Cak Babin Polrestabes Surabaya, yang merupakan kolaborasi antara Satuan lalu-lintas (Satlantas) dengan satuan pembina masyarakat (Satbinmas). Pada program SIM Cak Babin Polrestabes Surabaya terkait pengurusan surat izin mengemudi (SIM) baru maupun SIM perpanjangan. Fasilitas pengurusan SIM Cak Babin ini secara berkala dan terjadwal dilaksanakan pada tiap-tiap kecamatan se-Surabaya, bahkan tidak terlewatkan wilayah kota Surabaya bagian paling ujung barat yaitu kecamatan Lakarsantri, Benowo dan Pakal. Kemudian dalam pelaksanaannya ditentukan sesuai jadwal satuan lalu lintas Polrestabes Surabaya bekerjasama dengan satuan Binmas Polrestabes Surabaya dan unit Bhabinkamtibmas Polsek-Polsek jajaran, agar warga Kota Surabaya lebih mudah dalam melakukan permohonan pengurusan SIM serta untuk lebih mendekatkan Polri dengan masyarakat, bahkan warga disabilitas juga bisa mendapatkan SIM ketika memenuhi syarat lulus ujian praktek maupun teori elektronik. Terkait hal ini unit Bhabinkamtibmas Polsek-Polsek jajaran menyediakan tempat untuk latihan dan atau ujian praktek SIM di masing-masing kecamatan, dengan tempat yang telah ditentukan. Lalu sebelum pemohon SIM melaksanakan ujian teori dan ujian praktek, maka pemohon mendapatkan pelatihan oleh MPM Honda Surabaya. Dalam hal ini Bhabinkamtibmas Polsek-Polsek jajaran juga bersinergi

dengan 130 perangkat kelurahan di Surabaya, tokoh masyarakat dan tokoh agama guna mencari warga calon pemohon SIM yang dimohonkan secara kolektif (Adhis, 2022).

Konsep inovasi pelayanan publik menurut teori *disruptive innovation theory* oleh Christensen, (1997) bahwa sebuah bentuk baru dari kompetisi antar pihak (Perusahaan) untuk menemukan hal baru disebut sebagai “*Disruptive Innovation*” (Christensen, 1997) dan dalam interview kepada pelaku usaha yang dilaksanakan oleh Denning, (2016) menjelaskan bagaimana suatu fenomena terjadi dari suatu inovasi baru dapat mengubah kondisi pasar dengan memperkenalkan kesederhanaan, kenyamanan, aksesibilitas dan keterjangkauan biaya (Denning, 2016). Berikutnya indikator-indikator inovasi pelayanan publik yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia (PermenPan RB RI) nomer 15 tahun 2015 tentang pedoman umum inovasi administrasi negara mencakup kebaruan, kemanfaatan, memberi solusi, keberlanjutan, dapat direplikasikan dan kompatibilitas. Konsep mutu layanan publik juga penting yang mana tidak hanya membuat inovasi baru namun harus konsisten dalam menjaga mutu inovasi tersebut (PermenPan RB RI Nomer 15, 2015).

Konsep mutu layanan memuat langkah-langkah yang perlu diperhatikan sebuah inovasi baru terkait konsistensi menjaga pelayanan yang meliputi upaya maksimal tidak menunda-nunda pekerjaan (*Prokratinasi*), berfikir positif, mencoba hal baru yang berpotensi, meningkatkan target kinerja, selalu bertukar informasi dan bekerjasama dengan orang dengan tujuan menambah relasi guna mempertahankan bisnis dan saling bertukar informasi dapat menambah wawasan serta mendapatkan ide-ide baru yang lebih efektif (Anggarsari, 2022). Sedangkan konsep kepercayaan masyarakat menurut Mochtar Mas’oed, (2014) dapat terbentuk melalui faktor-faktor yang meliputi *Good will*, *Competency trust*, *Procedural trust*, peningkatan kinerja para pemangku jabatan di instansi tersebut (Mas’oed, 2014).

Kajian ini terfokus pada inovasi SIM Cak Bhabin dan pelayanan publik terhadap upaya peningkatan kepercayaan masyarakat. Kajian ini dilakukan berdasarkan pertimbangan bahwa kepercayaan publik mengalami hal fluktuatif yang berhubungan dengan kinerja lembaga negara. Kinerja yang fluktuatif ini memerlukan inovasi-inovasi yang lebih baik. Demikian pula Polri sebagai lembaga pelayanan publik dituntut mampu menjaga mutu layanan sehingga diperlukan inovasi baru untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Apalagi di era industri 4.0 saat ini Polri diharapkan lebih inovatif, untuk menghasilkan pelayanan lebih prima.

Tujuan dari penelitian adalah mendeskripsikan dan menggambarkan secara detail terkait SIM Cak Bhabin dan pelayanan publik terhadap upaya peningkatan kepercayaan masyarakat pada Polri. Temuan hasil penelitian akan dibuktikan melalui jawaban serta respons informan, yang akan dideskripsikan secara faktual dan sistematis berdasarkan indikator dari variabel inovasi, indikator dari variabel pelayanan publik dan indikator dari variabel kepercayaan masyarakat. Manfaat dari penelitian diharapkan berguna menjadi pertimbangan institusi Polri dan dapat diterapkan diseluruh Indonesia dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Berdasarkan kontruksi permasalahan diatas, penelitian ini ingin menemukan terkait bagaimana mutu layanan dan bentuk layanan inovasi SIM Cak Bhabin Polrestaes Surabaya serta apa saja dampak program inovasi SIM Cak Bhabin Polrestaes Surabaya terhadap kepercayaan masyarakat.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif, data penelitian bersumber dari data primer dan sekunder yang dikumpulkan dengan cara studi pustaka, wawancara, dokumentasi dan pengamatan. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan instrument indikator dari variabel inovasi yang tercantum pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2015 dan menggunakan indikator konsistensi menjaga pelayanan dan produk menurut Anggarsari, (2022) serta indikator faktor-faktor pembentuk kepercayaan publik menurut Mas’oed (2014) guna memperoleh jawaban dari pertanyaan peneliti, kemudian di simpulkan dan disajikan dalam bentuk narasi deskriptif.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni sampai bulan Agustus 2023, prosedur studi diawali dengan perizinan ke Polsek Wonocolo, informan dalam penelitian ini dipilih dari warga masyarakat yang telah mengikuti program SIM Cak Bhabin yang diselenggarakan oleh Satlantas Polrestaes Surabaya dan unit Bhabin kamtibmas Polsek Wonocolo Surabaya. Proses pengambilan data dilakukan secara *in-depth interview*, data kemudian ditranskrip dan diringkas serta analisis data dilakukan secara triangulasi sumber antar informan (Moleong L.J, 2017).

HASIL

Inovasi SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya dan pelayanan publik.

Inovasi SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya diharapkan mampu menjadi layanan publik yang bermanfaat dan memberi solusi bagi masyarakat kota Surabaya, terutama memiliki mobilitas tinggi dengan target dapat menghemat waktu dan menghemat biaya transportasi serta biaya akomodasi dalam kepengurusan. Inovasi SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya telah sejalan dengan apa yang diamanatkan dalam Pedoman Umum Inovasi Administrasi Negara yaitu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2015 yang mencakup indikator-indikator sebagai berikut:

1) Kebaruan.

Layanan Inovasi SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya merupakan layanan yang belum pernah ada di kesatuan Polres lainnya di Indonesia dan memiliki tujuan perubahan yang baik untuk mendekatkan hubungan emosional masyarakat terhadap Polri dan pelayanan Polri khususnya dalam hal pelayanan pengurusan SIM serta terdapat pelatihan untuk ujian praktek oleh MPM Honda Surabaya. Inovasi Sim Cak Bhabin juga telah sejalan dengan perkembangan zaman. Hal ini dibuktikan melalui wawancara terhadap informan dari warga kecamatan Wonocolo. Berikut wawancara dengan informan warga kecamatan Wonocolo Surabaya yang turut mengurus SIM melalui program SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya, dengan saudara M.F.R:

Menurut sepengetahuan saya terkait program SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya adalah inovasi baru, dimana tidak terdapat pada Polres yang lainnya di wilayah Polda Jawa timur.

Selanjutnya penuturan informan saudara A.R :

Dengan adanya program SIM Cak Bhabin Polretabes Surabaya membuat saya bisa melakukan pendaftaran permohonan SIM di ruang Pak Bhabinkamtibmas yang berada dikantor kelurahan maupun bisa kami temui dimanapun ketika Pak Bhabinkamtibmas sambaing pemukiman warga, yang mana jaraknya cukup dekat dengan rumah saya dan bisa dilakukan dimanapun ketika pak bhabin berpatroli sambang.Selain itu membuat saya mengenal lebih dekat pada pak Bhabin dan membuat saya nyaman.



Gambar 1. Kegiatan memasukkan data pemohon SIM oleh personil Bhabinkamtibmas.

Sumber: Humas Polsek Wonocolo Surabaya, 2022

Berikutnya penuturan informan saudara A.N.B :

Tersedianya fasilitas arena ujian praktek pengurusan SIM di halaman parkir utara Masjid Nurul Iman-Jalan Sidosermo Airdas II Surabaya, membuat saya tergerak untuk berlatih pada waktu senggang sepulang kami dari tempat kerja karena jarak dengan rumah saya cukup dekat.



Gambar 2. Arena ujian dan latihan praktek SIM.
Sumber: Humas Polsek Wonocolo Surabaya, 2022.

2) Kemanfaatan.

Mobilitas masyarakat kota Surabaya yang tinggi sering kali membuat mereka memilih mengurus surat ijin mengemudi (SIM) melalui pihak jasa. Hal ini karena mereka tidak mau melewati prosedur pelaksanaan yang menyita waktu mereka walaupun harus mengeluarkan biaya yang lebih mahal. Dengan adanya layanan SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya yang mana terkait ujian teori melalui aplikasi yang bisa diakses di *smart phone* dan ujian praktek mengemudi yang disediakan fasilitasnya dimasing masing kecamatan maka tentunya dapat memperpendek jarak dari rumah masyarakat dan menghemat biaya transportasi, biaya akomodasi serta menghemat waktu mereka. Berikut wawancara dengan saudari S.Y :

Program SIM Cak Bhabin membuat saya bisa menghemat biaya transportasi dan hemat biaya akomodasi, yang mana jarak tempuh rumah saya dengan ujian praktek SIM sekitar 1 kilo meter serta ujian teori SIM dapat saya kerjakan di rumah melalui smart phone.



Gambar 3. Aplikasi ujian teori SIM
Sumber: Play Store smart phone, 2022

3) Memberi solusi.

Inovasi layanan SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya ditujukan guna memperoleh solusi terkait keluhan dan tuntutan masyarakat. Berikut penuturan dari salah satu ketua Rukun Warga (RW) dikecamatan Wonocolo Surabaya yang turut mengurus SIM melalui program SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya, dengan bapak H.F.S :

Menurut pengamatan saya, sebagai tokoh masyarakat dan sekaligus sebagai pemohon surat ijin mengemudi (SIM C dan SIM A), dengan adanya program SIM Cak Bhabin tersebut maka warga sangat terbantu sekali. Terlebih pada situasi perekonomian masyarakat yang menurun saat ini pasca wabah Covid-19, maka keberadaan program tersebut sangat efektif dan ekonomis.

4) Keberlanjutan.

Inovasi layanan SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya yang diluncurkan diharapkan terus berkelanjutan walaupun nantinya terjadi pergantian kepemimpinan yang baru. Hal ini sudah dibuktikan yaitu disusul dengan program pengurusan SIM kolektif dengan nama SIM Cak Tejo (Surabaya, 2022). Berikut penuturan informan warga kecamatan Wonocolo Surabaya

yang turut mengurus SIM melalui program SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya, dengan saudara I.F :

Sebagai warga yang telah berhasil mendapatkan SIM melalui program SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya, sangat mengharapkan program tersebut dapat terlaksana secara berkelanjutan dan berkesinambungan, walaupun nantinya terjadi pergantian kepemimpinan pada Polrestabes Surabaya.

5) Dapat direplikasikan.

Inovasi SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya diharapkan menjadi proyek pencontohan bagi kesatuan Polres yang lainnya di Indonesia, yang mana saat ini inovasi tersebut hanya dimiliki oleh Polrestabes Surabaya. Sebagaimana penuturan oleh salah satu ketua Rukun Warga di kecamatan Wonocolo, bapak H.F.S :

Kami berharap Program SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya ini, bisa menjadi contoh dan dapat diaplikasikan di Polres-Polres lainnya di Indonesia, agar pelayanan Polri semakin baik dimana-mana dan Polri semakin dekat di hati Masyarakat.

6) Kompatibilitas.

Inovasi layanan SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya telah mengikuti standart operasional (SOP) pengurusan SIM yang berdasarkan Peraturan Kapolri Nomer 5 Tahun 2021 tentang penerbitan dan penandaan SIM (Polri, 2021). Sebagaimana penuturan staf kelurahan Sidosermo Kecamatan Wonocolo:

Menurut pengamatan saya bahwa pelaksanaan SIM Cak Bhabin telah mengikuti prosedur operasional pelaksanaan (SOP) yang berlaku dan kenyataannya bahwa tidak ada satupun warga kami yang dikenakan biaya tambahan selain biaya resmi yang ditetapkan berdasarkan Undang-Undang.

Konsistensi menjaga mutu inovasi pelayanan SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya.

Konsistensi untuk menjaga pelayanan dan produk baru inovasi, merupakan hal yang penting yang meliputi langkah- langkah yaitu:

1) Memaksimalkan pekerjaan dan menghindari penundaan pekerjaan.

Dalam hal ini menunda pekerjaan adalah suatu hal yang dapat membuat para petugas pelayanan SIM Cak Bhabin mengalami kewalahan. Kemudian petugas pelayanan SIM Cak Bhabin seyogyanya mampu memilah-milah pekerjaan yang harus didahulukan sehingga mempermudah penyelesaian pekerjaan serta pengerjaan yang cepat dapat membuat target segera terselesaikan dan untuk konsistensi menjaga mutu pelayanan. Berikutnya petugas pelayanan SIM Cak Bhabin harus memiliki sikap rasa keingintahuan yang tinggi terhadap hal-hal yang sering dianggap sepele, dimana hal yang sepele tersebut bila tidak segera diatasi akan menjadi masalah besar.

2) Berpikir positif.

Dimana petugas pelayanan SIM Cak Bhabin harus memiliki pemikiran yang positif guna suatu sugesti yang baik terhadap pelayanannya, sehingga dapat terjaganya konsistensi mutu pelayanan. Pikiran yang positif juga akan memberikan motivasi pelayanan oleh petugas guna perbaikan-perbaikan yang terus-menerus. Kemudian berpikir positif dapat menghasilkan inovasi terhadap hal yang belum tercapai dan kekurangan dalam pelayanan sehingga membawa manfaat untuk perkembangan organisasi kepolisian.

3) Mencoba hal baru yang berpotensi.

Dalam hal menjalankan suatu pelayanan maka petugas SIM Cak Bhabin seyogyanya mencoba hal-hal yang baru, selama berpotensi terhadap perkembangan pelayanan dan perkembangan organisasi. Sebagaimana contohnya adalah beralih dari model pemasaran konvensional menjadi dengan mencoba pemasaran yang bersifat teknologi media sosial, membuat konten-konten yang menarik sehingga dapat meningkatkan dan menjaga mutu pelayanan.

4) Meningkatkan target kinerja,

Dimana organisasi dan petugas pelayanan SIM Cak Bhabin memiliki perilaku tidak pernah puas terhadap hasil yang dicapai, sehingga akan terus meningkatkan dan menjaga konsistensi mutu pelayanan. Kemudian ditengah-tengah persaingan pelayanan publik disemua instansi pemerintah, maka organisasi harus terus meningkatkan target kinerja. Berikutnya membangun suasana kerja yang kondusif dan kolaboratif sesama petugas pelayanan SIM Cak Bhabin juga penting.

5) Melibatkan orang di sekitar dan bertukar informasi.

Dalam hal ini petugas pelayanan SIM Cak Bhabin penting untuk selalu peduli dan melibatkan masyarakat, stakeholder, RT, RW, Toga, Tomas serta perangkat kelurahan guna menemukan informasi dan ide-ide baru untuk menjaga konsistensi mutu pelayanan.

Terpenuhinya faktor pembentukan dan peningkatan kepercayaan publik.

1) *Good will.*

Kemauan yang benar-benar baik dengan wujud ingin memberikan pelayanan yang terbaik dan ikhlas, akan membawa inovasi Sim Cak Bhabin Polrestabes Surabaya pada sebuah inovasi yang selalu mendapatkan kepercayaan di hati masyarakat. Hal ini sebagaimana penuturan dari warga kecamatan Wonocolo saudara T.R :

Dalam proses pengurusan SIM Cak Bhabin, kami merasa dilayani dengan baik, ramah dan sopan oleh semua petugas. Ketika kami mengalami kebingungan dari proses-keproses maka kami ditunjukkan dan diberi penjelasan secara gamblang dan jelas.

2) *Competency trust.*

Masyarakat akan percaya kepada pelayanan Polri, jika menjalankan tugas sesuai amanahnya. Sebagaimana wawancara dengan salah satu tokoh masyarakat (Tomas) yaitu bapak H.F.S :

Menurut pengamatan saya dan sekaligus saya sebagai pemohon SIM, dalam proses pengurusan SIM, mulai dari pendaftaran ke Pak Bhabinkamtibmas yang berkantor di kantor kelurahan, proses ujian teori dari rumah, proses ujian praktek di lapangan, proses pencetakan fisik SIM, tidak terdapat pungutan apapun selain biaya resmi.

3) *Procedural trust.*

Konsistensi pimpinan beserta anggota organisasinya mematuhi segala aturan yang berlaku (Surabaya, 2022). Sebagaimana penuturan saudara N.M.F :

Menurut saya, pelaksanaan pengurusan SIM benar-benar dilaksanakan sesuai aturannya dan kami tidak dikenakan biaya tambahan apapun, selain biaya resmi yang kami bayar melalui bank BRI.

4) *performance trust.*

Peningkatan kinerja para pemangku jabatan di instansi Polri. Sebagaimana penuturan staf kelurahan Sidosermo Surabaya, bapak A.J.S :

Saya sebagai staf kelurahan yang setiap hari bertemu dan berhubungan langsung dengan Polri, melihat bahwa Pak Bhabinkamtibmas kelurahan kami super sibuk. Selain pelayanan pengurusan SIM terdapat tugas-tugas lainnya yang cukup banyak seperti : mengurus vaksinasi dan penanganan wabah Covid-19, Pemantauan harga minyak goreng dan Sembako, antisipasi pelaku kejahatan, antisipasi kenakalan remaja, pendataan kegiatan sosial operasi bibir sumbing, kegiatan sosial pernikahan masal dan sunatan masal, penanganan KDRT, penanganan masalah-masalah sosial lainnya dan yang sekarang ini adalah membantu penanganan balita dengan gizi buruk (stunting) serta banyak lagi kegiatan kinerja Polri.

SIMPULAN

Berdasarkan pertanyaan peneliti, inovasi SIM Cak Bhabin dan bentuk pelayanannya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, telah tergambar sesuai dengan respons serta jawaban informan. Berdasarkan data yang diperoleh maka bisa ditemukan kesimpulan:

1. Polrestabes Surabaya telah melakukan inovasi pengurusan Surat ijin mengemudi dengan nama "SIM Cak Bhabin" yang terencana secara strategis untuk meningkatkan mutu pelayanan publik dan mewujudkan kepercayaan masyarakat pada Polri.
2. Dampak layanan Inovasi SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya adalah merupakan model inovasi terbaru yang belum ada di Polres-Polres lainnya, memiliki manfaat ekonomis yang dapat menghemat biaya transportasi dan biaya akomodasi pemohon SIM dengan jarak tempuh yang cukup dekat dari rumah mereka dan ujian teori SIM dapat dikerjakan di rumah melalui *smart phone* tanpa harus datang ke lokasi.
3. Layanan Inovasi SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya membawa dampak sebagai solusi bagi masyarakat terkait kesulitan ujian praktek SIM dengan berlatih terlebih dahulu di lapangan yang disediakan di masing-masing kecamatan Se-surabaya.
4. Inovasi SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya merupakan wujud respons positif terhadap keluhan masyarakat kota Surabaya, dengan terus selalu menjaga mutu pelayanan SIM Cak Bhabin, sehingga kepercayaan masyarakat pada Polri diharapkan terus meningkat dan dalam rangka melaksanakan 16 program prioritas bapak Kapolri, yang mana di zaman industri 4.0 dan era disrupsi saat ini, maka Polri memiliki kecakapan terkait *critical thinking, communication skills, collaborative, creativity*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhis. (2022). *Respon Sidak Kapolri Ke Satpas, Polrestabes Surabaya Unggulkan Program "SIM CAK BHABIN"*. <https://jatimterkini.com/>.
- Anggarsari, F. (2022). *Lima Cara Mudah Agar Konsisten dalam Bisnis*. <https://zahiraccounting.com/id/blog/konsisten-dalam-berbisnis-itu-perlu-mengapa/>.
- Bramasta, D. B. (2022). *Ramai di Media Sosial, Berapa Tarif Pembuatan SIM Baru dan Perpanjangan*. <https://www.kompas.com/tren/read/2022/01/04/090300765/Ramai-Di-Media-Sosial-Berapa-Tarif-Pembuatan-Sim-Baru-Dan-Perpanjangan-?Page=all>.
- Christensen, C. M. (1997). *The Innovator's Dilemma*. Harvard Business School Press. Boston, Massachusetts: 24.
- Denning, S. (2016). Christensen updates disruption theory. *Strategy & Leadership*.
- Dofir, M. (2019). *Viral di Medsos, Seorang Warga Surabaya Keluhkan Layanan SIM Satpas Colombo*. <https://faktualnews.co/>.
- Hakim, S. (2022). *Tingkat kepercayaan publik kepada Polri turun*. <https://jatim.antaranews.com/berita/>.
- Kurniawan, W. (2020). *Mempersiapkan Paradikma Baru Polri*. Jakarta: library.stik-ptik.ac.id.
- L.J. Moleong. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya.
- Mas'ood, M. (2014). *Membangun Kembali Kepercayaan Publik*. Fisipol UGM, <https://fisipol.ugm.ac.id/membangun-kembali-kepercayaan-publik/>.
- Nugraheny, D. E., & Ihsanuddin. (2024). *Survei Litbang Kompas: Citra Positif Polri Naik, 73,1 Persen Responden Beri Nilai Positif*. <https://nasional.kompas.com/read/2024/07/01/10215961/survei-litbang-kompas-citra-positif-polri-naik-731-persen-responden-beri>.
- Permenpan RB RI Nomer 15 tahun 2015. (2015).
- Polri. (2021). Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi. In *Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI*. Polri. (2021). Perpol No 5 Th 2021 Ttg Penerbitan Dan Penandaan SIM.pdf
- Ratnawati, S., Prasetyowati, T., & Eka Putri, F. (2023). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Sim Cak Bhabin Di Polrestabes Kota Surabaya. *Wacana Publik*, 17(01), 37–44.
- Samuda, S. (2023). *Survei Indikator: Kepercayaan Publik Terhadap Polri Meningkat Jadi 76,4 Persen*. <https://tribatanews.malut.polri.go.id/>.
- Saputra, A. (2021). Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kinerja Polri Tahun 2020. *Jurnal*

- Litbang Polri*, 24(1), 1–29. <https://doi.org/10.46976/litbangpolri.v24i1.142>
- Saputra, A., Sutrasno, D., & Setiawan, W. (2023). Analisa Analisis Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Kinerja Polri Tahun 2022. *Jurnal Litbang Polri*, 26(2), 78–89. <https://doi.org/10.46976/litbangpolri.v26i2.215>
- Saputra, A., Sutrasno, D., & Widi Setiawan. (2022). Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Kinerja Polri Tahun 2021. *Jurnal Litbang Polri*, 24(1), 1–29. <https://doi.org/10.46976/litbangpolri.v24i1.142>
- Surabaya, H. S. P. (2022). *Informasi dan Mekanisme Permohonan SIM di Satpas Colombo* (p. 1).
- Suwanda, D., Prabowo, H., & Syafri, W. (2022). Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik. In *Bandung: PT Remaja Rosdakarya*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.