

INOVASI PELAYANAN BUS POLISI *SOBO* KELURAHAN

POLRESTABES SURABAYA

Yhus Sofi Fadillah

Fardhafadillah@gmail.com

Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara

Universitas Wijaya Putra

Abstrak

Pelayanan publik diselenggarakan oleh pemerintah perlu meningkatkan pelayanan dengan ide-ide baru atau inovas, hal ini bertujuan untuk mengatasi permasalahan pelayanan yang dialami oleh masyarakat. Oleh karena itu Polrestabes Surabaya membuat sebuah trobosan baru berupa pelayanan “Bus Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan” Polrestabes Surabaya. Rumusan masalah penelitian adalah bagaimana inovasi pelayanan “Bus Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan” Polrestabes Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode peneitian dekskriptif kualitatif. Pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Informasi penelitian ini didapatkan dengan cara mewawancarai beberapa informan, anantara lain staf bagian perencanaan di Polrestabes Surabaya, pengelola Bus dan masyarakat.

Untuk keberlanjutan Inovasi pelayanan “Bus Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan” sudah dipastikan akan terus berlanjut dan berkembang karena sudah memiliki dasar hukum yang jelas, karena inovasi ini sudah tercatat dalam surat keputusan Polri, dasar hukumnya adalah KepKapolrestabes Surabaya Nomor:Kep/50/V/2019 tentang Tim Pokja membangun zona integritas dalam rangka mempertahankan predikat Wilayah bebas korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM), predikat ini diberikan oleh Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi atau biasa disingkat KEMENPANRB.

Sebelum polrestabes Surabaya mengagas inovasi ini mereka sudah memastikan bahwa semua peraturan atau kegiatan pelayanan yang ada dalam Polrestabes termasuk pelayanan “Bus Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan” tidak berbenturan dengan undang-undang atau peraturan lain. Dimensi inovasi yang digunakan diambil dari buku yang berjudul Inovasi harga mati oleh Tri Widodo W. Utomo yang berfokus pada empat dimensi yakni memberikan Dampak positif atau kemanfaatan, dapat Memberikan solusi bagi permasalahan yang dihadapi masyarakat, Berkesinambungan dan yang terakhir Kompatibilitas atau tidak berberbenturan dengan undang-undang atau aturan lain.

Kata kunci; Pelayanan Publik, Inovasi, Bus Polisi Sobo Kelurahan, Polrestabes Surabaya

Abstract

Public services organized by the government need to improve services with new ideas or innovations, this aims to overcome service problems experienced by the community. Therefore, the Polrestabes Surabaya made a new breakthrough in the form of the service "Suroboyo Sobo Kelurahan Police Bus" at the Surabaya Police. The formulation of the research problem is how the service innovation of "Suroboyo Sobo Kelurahan Police Bus" Polrestabes Surabaya. This research used a qualitative descriptive research method. Collecting data using observation, interviews and documentation. This research information was obtained by interviewing several informants, including the planning department staff at the Surabaya Police, bus managers and the community.

For the continuity of service innovation of "Suroboyo Sobo Kelurahan Police Bus" Polrestabes Surabaya has been confirmed to continue and develop because it already has a clear legal basis, because this innovation has been recorded in a National Police decree, the legal basis is KepKapolrestabes Surabaya Number: Kep / 50 / V / 2019 Regarding the Pokja Team building an integrity zone in order to maintain the title of a Corruption-Free Area (WBK) and a Clean Serving Bureaucratic Area (WBBM), this title was given by the Ministry of Administrative Reform and Bureaucratic Reform or commonly abbreviated as KEMENPANRB.

Before the Polrestabes Surabaya initiated this innovation, they had ensured that all regulations or service activities that existed in Polrestabes including the service "Suroboyo Sobo Kelurahan Police Bus" did not conflict with laws or other regulations. The dimensions of innovation used are taken from a book entitled Innovation at fixed prices by Tri Widodo W. Utomo which focuses on four dimensions, namely providing positive impacts or benefits, can provide solutions to problems faced by society, be sustainable and the last one is compatibility or does not conflict with law -Invitations or other rules.

Keywords; Public Service, Innovation, Sobo Kelurahan Police Bus, Polrestabes Surabaya

PENDAHULUAN LATAR BELAKANG

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan bahkan mulai dari manusia dilahirkan hingga menutup usia manusia tidak bisa terlepas dari pelayanan (Sinambela, 2014:3). Pelayanan menurut Kotler diartikan sebagai “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Definisi tersebut jelas memberikan pemahaman bahwa pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan yang menguntungkan dan memberikan suatu penawaran kepuasan meskipun hasil dari kegiatan tersebut tidak nampak secara fisik (Daryanto, 2014:136). Sedangkan yang dimaksud dengan publik adalah sekumpulan individu yang merupakan anggota suatu komunitas, bangsa, atau masyarakat yang memiliki kepentingan sama (Kimball Young dalam Syafri, 2012:14). Sehingga yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah setiap kegiatan pelayanan yang mampu memberikan suatu keuntungan dan kepuasan terhadap sekelompok manusia atau individu.

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan sekelompok orang atau seseorang atau instansi tertentu untuk memberikan pelayanan dan memudahkan masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi sesuatu yang sangat penting dan dibutuhkan oleh masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Pelayanan publik itu sendiri dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Dalam memberikan pelayanan pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Seluruh lapisan masyarakat yang ada di Indonesia pasti membutuhkan yang namanya pelayanan publik, karena dari mulai lahir hingga mati pelayanan publik sangatlah dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan publik sangat penting bagi masyarakat dalam setiap kegiatan baik berupa pengurusan akta kelahiran, akta kematian, kartu tanda penduduk (KTP), surat ijin mengemudi (SIM) dan seluruh kebutuhan pelayanan administrasi lainnya.

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan yang sudah tertera pada undang-undang bagi masyarakat, baik berupa barang dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan (penyelenggara negara dan pemerintah, baik pemerintahan daerah, BUMN, dll) itu sendiri.

Adapun UUD Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) adalah undang-undang tentang pelayanan publik yang berisi tentang kewajiban negara dalam memberikan pelayanan publik bagi seluruh masyarakat, untuk memenuhi kebutuhan dan hak setiap masyarakat dalam segala urusan kenegaraan. Selain memberikan pelayanan, negara juga berkewajiban untuk memberikan kenyamanan dan rasa aman pada masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) menerangkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh

penyelenggara pelayanan publik. Penerapan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sejalan dengan Undang Undang Nomor 2 Pasal 13 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Dimana dalam Undang Undang tersebut Tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah: (1) Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; (2) Menegakkan hukum; (3) Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik ini, merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sangat penting untuk memperhatikan norma hukum yang sudah ada dan ditetapkan. Hal ini dilakukan agar dapat memberikan pengaturan pada asas umum pemerintahan, dan diupayakan untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai standar operasional yang berlaku. Dalam rangka memberikan pelayanan sebagai ujung tombak kepolisian kepada masyarakat maka di jajaran kepolisian terbentuklah yang disebut dengan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu atau SPKT. SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan, pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian, bersama fungsi terkait mendatangi TKP untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.

SPKT Polrestabes Surabaya sebagai salah satu pelaksana tugas pokok kepolisian yang memiliki wewenang memberikan layanan kepada masyarakat Kota Surabaya, menemukan kendala di lapangan yaitu masih banyak masyarakat yang belum bisa memenuhi kewajibannya dalam pengurusan surat-surat. Salah satunya adalah pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM). Kendala di lapangan yang berkaitan dengan SIM yang ditemui oleh Polrestabes Surabaya adalah masih banyaknya SIM masyarakat yang mati atau kadaluarsa. Hal ini dikarenakan masa berlaku SIM adalah 5 Tahun dan harus diperpanjang sebelum masa berlakunya habis. Pokok permasalahan yang dialami masyarakat dalam mengurus perpanjangan SIM adalah persoalan waktu. Masyarakat Surabaya yang mayoritas merupakan karyawan, memulai pekerjaannya pada pukul 07:00 hingga pukul 15:00 WIB. Hal ini tentu berbarengan dengan jam operasional layanan perpanjangan SIM maupun surat-surat Kepolisian yang lainnya. Tentu hal ini menjadikan masyarakat tidak punya waktu untuk mengurus perpanjangan SIM yang dimilikinya. ditambah lagi dengan sulitnya para pegawai ini mendapatkan surat izin atau libur. Kendala lain yang dialami masyarakat yakni berkaitan dengan jangkauan layanan yang dirasa cukup jauh. Hal ini tentu menjadikan masyarakat malas untuk datang ke tempat pelayanan. Selain itu, waktu perjalanan yang ditempuh pun menjadi lebih lama apabila jarak antara rumah dengan tempat pelayanan jauh, sedangkan bisa jadi masyarakat memiliki waktu yang terbatas. Berdasarkan pada kondisi tersebut penulis menyimpulkan bahwa penyelenggaraan layanan SIM selama ini sudah berjalan dengan baik, namun perlu ditingkatkan. Oleh karena itu perlu adanya perbaikan dari layanan tersebut. Adapun langkah yang diambil oleh Bapak Kombes Pol Rudi Setiawan, S.I.K., S.H., M.H. Selaku Kapolrestabes Surabaya adalah dengan mengeluarkan

surat perintah berupa Inovasi Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan, Inovasi ini dikeluarkan sebagai jawaban atas kendala yang dialami masyarakat. Roger dan Shoemaker dalam kumorotomo dan ambar (2010:98) mengartikan inovasi sebagai sebuah ide dan praktek yang berarti penataan kembali tata laksana, prosedur, manajemen, struktur dan fungsi dari proses kerja birokrasi sehingga sesuai dengan prinsip radikal, fundamental dan dramatis.

Inovasi Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan merupakan Bentuk inovasi pelayanan yang diberikan oleh Polrestabes Surabaya adalah berupa bus yang digunakan sebagai tempat memberikan layanan kepada masyarakat Kota Surabaya. Bus ini di-branding dengan warna oranye dan bergambar Suro dan Boyo serta Tugu Pahlawan. Di bus tertulis Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan. Layanan yang diberikan oleh bus ini berupa perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) A dan C, perpanjangan Surat Keterangan Catatan Kelakuan (SKCK), serta Laporan Kehilangan. Bus ini beroperasi dari satu kelurahan ke kelurahan lain setiap hari Senin - Jumat. Hal ini bertujuan untuk menjangkau masyarakat yang berada jauh dari Polrestabes Surabaya sehingga masyarakat tidak perlu lagi jauh-jauh ke Polrestabes Surabaya. Unggulan dari adanya Inovasi ini adalah waktu operasinya yang berbeda yakni beroperasi pukul 18:00 - 20:00 WIB, dimana pada jam tersebut bukan merupakan jam kerja karyawan, sehingga masyarakat yang membutuhkan layanan tidak perlu izin untuk tidak masuk ditempatnya bekerja. Inovasi yang telah diterbitkan pada 20 Maret 2018 lalu memiliki cakupan layanan di seluruh kelurahan di Surabaya. Dengan menekankan pada prinsip Good Government Polrestabes Surabaya menjangkau 38 kelurahan yang ada di Surabaya, sehingga seluruh elemen masyarakat dapat menyelesaikan kewajibannya tanpa mengorbankan waktu dan biaya lebih untuk mendapatkan layanan tersebut.

Dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik pada masyarakat kota surabaya jajaran polrestabes surabaya memberikan inovasi atau terobosan baru berupa Pelayanan “Bus Polisi *sobo* kelurahan Polrestabes Surabaya”, *Sobo* sendiri merupakan bahasa jawa yang berarti mendatangi. Jadi yang dimaksud dengan Bus Polisi *sobo* kelurahan Polrestabes Surabaya adalah bus polisi yang memberikan pelayanan dengan mendatangi kelurahan atau tempat-tempat yang biasa dikunjungi atau ramai masyarakat. Karena waktu pelayanan pemerintahan yang bersamaan dengan jam kerja kebanyakan masyarakat di Surabaya, Polrestabes surabaya akhirnya mempunyai inovasi ini, jam operasionalnya dilakukan mulai pukul 18.00-20.00 WIB. Bus Polisi *sobo* kelurahan Polrestabes Surabaya ini dapat melayani kebutuhan masyarakat dalam mengurus urusan kepolisian, adapun pelayanannya berupa; perpanjangan sim A dan sim C, perpanjangan (Surat keterangan catatan kepolisian) SKCK, dan pembuatan surat laporan kehilangan. Jam operasi Pelayanan Bus Polisi *sobo* kelurahan Polrestabes Surabaya.

RUMUSAN MASALAH

Bagaimana inovasi pelayanan “Bus Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan” Polrestabes Surabaya?

LANDASAN TEORI

Pelayanan Publik

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subyek dalam penyelenggaraan pemerintahan (Rachmadi, 2008). Sebelum mengetahui arti kinerja pegawai publik, perlu diketahui terlebih dahulu mengenai organisasi publik. Organisasi publik diartikan sebagai organisasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia, yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2007). Secara eksplisit, Sianipar (1999) menjelaskan bahwa “pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku”. Widodo (2001) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada hakikatnya, penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud di sini adalah pemerintah. Jadi pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat. Menurut Widodo (2001), sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya: 1) Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan, 2) Mendapat pelayanan yang wajar, 3) Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih, dan 4) Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut Agung Kurniawan Dalam buku yang sama (Harbani paslong 2013:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan.

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan yang sudah tertera pada undang-undang bagi masyarakat, baik berupa barang dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan (penyelenggara negara dan pemerintah, baik pemerintahan daerah, BUMN, dll) itu sendiri.

Pelayanan publik didasarkan pada pasal 1 ayat (1) yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kewajiban negara dalam memberikan pelayanan publik bagi seluruh masyarakat, untuk memnuhi

kebutuhan dan hak setiap masyarakat dalam segala urusan kenegaraan. Selain memberikan pelayanan, negara juga berkewajiban untuk memberikan kenyamanan dan rasa aman pada masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah.

Undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik ini, merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sangat penting untuk memperhatikan norma hukum yang sudah ada dan ditetapkan. Hal ini dilakukan agar dapat memberikan pengaturan pada asas umum pemerintahan, dan diupayakan untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai standar operasional yang berlaku.

Untuk memberikan pelayanan yang lebih baik pemerintah perlu meningkatkan pelayanan itu sendiri dengan inovasi atau ide-ide baru yang dinilai dapat memberikan dampak yang berarti untuk masyarakat. Inovasi itu sendiri harus bisa mengatasi permasalahan pelayanan yang dialami masyarakat dan dapat memberikan pelayanan yang cepat, mudah, pasti, tidak mengeluarkan biaya dan yang pasti akuntabel atau bisa dipertanggungjawabkan

Teori inovasi pelayanan publik

Dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) Inovasi merupakan pemasukan atau pengenalan hal-hal baru atau pembaharuan, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada sebelumnya atau telah dikenal sebelumnya, baik gagasan, metode atau alat (<http://web.id/inovasi>, diakses 28 oktober 2016)

Inovasi adalah suatu tindakan yang digunakan untuk menemukan atau melakukan suatu hal yang baru dan belum pernah dilakukan sebelumnya, inovasi pelayanan ini mempunyai tujuan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan lebih efisien. Menurut Koch dalam (Nuryamin 2016;25) mengatakan bahwa Inovasi adalah bagaimana ilmu yang dipelajari dapat digunakan untuk menemukan cara baru dalam memperbaiki pelayanan yang disediakan baik itu memperbaiki kualitas layanan maupun keefisienan layanan, jika kompetensi bagi orang yang mempelajari ilmu dapat dimanfaatkan secara baik dan benar itu dapat memberikan manfaat yang sangat besar untuk meningkatkan layanan.

Dalam buku inovasi harga mati oleh Dr. Tri Widodo W. Utomo, S.H., M.A. menjelaskan bahwa agar sebuah inovasi dapat berkembang dan berkelanjutan dibutuhkan beberapa faktor berupa :

- Kebijakan dan aturan, dalam undang-undang no 5/2014 menyebutkan bahwa inovasi 'dapat' dilakukan dalam rangka peningkatan kinerja. Dalam undang-undang ini pemerintah tidak menetapkan inovasi sebagai sebuah kewajiban pemerintah, selain itu UU yang lebih tegas dan operasional sangat dibutuhkan dalam perkembangan dan keberlanjutan inovasi itu sendiri.
- Budaya inovasi membutuhkan kebiasaan baru, keinginan, dan terlepas dari kebiasaan lama yang nyaman dan tanpa tantangan. Untuk menciptakan inovasi agar dapat berkelanjutan kita perlu membiasakan

tradisi baru dengan membiasakan pembaruan dan memperbarui kebiasaan.

- Sikap, pentingnya bagaimana cara mensikapi adanya perbedaan, munculnya tantangan baru, menanggapi kegagalan dan konflik. Dalam hal ini dibutuhkan sikap yang terbuka, positif, adaptif, apresiatif, optimis dan demokratis.

Bus Polisi *sobo* Kelurahan

Bus polisi Bus polisi *sobo* kelurahan polrestabes Surabaya merupakan sebuah inovasi baru dari polrestabes surabaya, inovasi ini dibuat agar dapat meningkatkan pelayanan masyarakat menuju yang lebih baik. Pelayanan Bus polisi *sobo* suroboyo ini beroperasi pada malam hari dimulai dari jam 18.00-20.00 WIB dan Pelayanan yang disediakan Bus polisi *sobo* kelurahan polrestabes Surabaya yakni pelayanan perpanjangan SKCK, perpanjangan SIM, dan pelayanan pembuatan surat laporan kehilangan.

Tujuan dari pelayanan Bus Polisi *Suroboyo sobo* Kelurahan ini adalah untuk meringankan masyarakat yang mayoritasnya bekerja pada jam pelayanan yang ada dikantor polisi. karena terbenturnya waktu antara pelayanan dan jam kerja, pelayanan Bus Polisi *Suroboyo sobo* Kelurahan ini beroperasi pada malam hari dimulai dari jam 18.00-20.00 wib.

Bus polisi *sobo* suroboyo memiliki jadwal keliling yang berbeda setiap harinya, Bus polisi ini berpatroli didaerah-daerah yang dekat dengan pusat pembelanjaan dan taman-taman yang ada diSurabaya. Untuk Jadwal-jadwal ini dapat dilihat di website resmi milik polrestabes surabaya

Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data terdiri dari empat macam yakni observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan atau triangulasi dengan membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Polrestabes surabaya karena merupakan salah satu instansi pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan telah menerapkan Pelayanan Bus Polisi *sobo* Suroboyo. Dalam penelitian ini fokus penelitiannya adalah gambaran secara lengkap mengenai Inovasi Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan Pada Polrestabes Surabaya dengan berdasarkan Kriteria Inovasi menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah. Kriteria tersebut melihat inovasi berdasarkan 5 komponen yang meliputi Novelty (Memiliki kebaruan), Effectiveness (Efektif), Significance (Bermanfaat), Transferability (Berpotensi direplikasi dan di-scaling up), Sustainability (Keberlanjutan, terus dipertahankan dan dikembangkan).

Subyek dan sumber data adalah data primer dan data sekunder. Informan penelitian ini adalah implementor, staf yang memberikan pelayanan bus polisi

sobo suroboyo, dan masyarakat yang menerima pelayanan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data reduction (reduksi data), data display (penyajian data), dan conclusion drawing/verification.

PEMBAHASAN DAN HASIL

Hasil dan Pembahasan

Inovasi Menurut Koch dalam (Nuryamin 2016;25) adalah bagaimana menggunakan suatu ilmu untuk yang dapat digunakan untuk menemukan cara baru dalam memperbaiki pelayanan yang disediakan, baik itu memperbaiki kualitas layanan maupun keefisienan layanan, jika kompetensi bagi orang yang mempelajari ilmu dapat dimanfaatkan secara baik dan benar itu dapat memberikan manfaat yang sangat besar untuk meningkatkan layanan.

Polrestabes Surabaya merupakan salah satu bentuk struktur organisasi Polisi Republik Indonesia (POLRI) pada tingkatan kewilayahan kota. Polrestabes Surabaya sebagai tingkatan tertinggi organisasi Kepolisian di Surabaya, membawahi 31 Polisi Sektor (POLSEK). Polsek sendiri merupakan struktur kepolisian tingkatan wilayah kecamatan. Adapun tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah: (1) Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; (2) Menegakkan hukum; (3) Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Guna meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, Polrestabes Surabaya menciptakan Inovasi Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan. Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan adalah layanan unggulan yang akan menghampiri masyarakat Kota Surabaya dengan datang ke kelurahan-kelurahan yang ada dikota Surabaya untuk memberikan layanan terpadu kepada masyarakat. Bentuk layanan terpadu yang diberikan.

oleh Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan adalah berupa layanan Perpanjangan SIM, Perpanjangan SKCK dan Laporan Kehilangan. Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan dibentuk berdasarkan atas Surat Perintah Kapolrestabes Surabaya Nomor: Sprin/610/III/YAN.3.5./2018 yang dikeluarkan tanggal 19 Maret 2018 yang berlandaskan pada Undang Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Indonesia. Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan merupakan layanan terpadu dengan datang ke kelurahankelurahan secara bergiliran di Kota Surabaya yang dilaunching pada 20 Maret 2018. Penempatan layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan ini berada pada kantor kelurahan yang dikunjungi, namun apabila kantor kelurahan dirasa tidak memungkinkan untuk dimasuki bus ini, lokasi dapat berpindah di tempat yang lebih luas yang memungkinkan dan layak untuk dijadikan tempat membuka layanan dengan tetap pada kalurahan yang sama. Pergiliran lokasi kelurahan tersebut sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya dengan waktu Pelayanan pada hari Senin sampai sabtu pada pukul 18.00-20.00 WIB namun karena dirasa kurang efisien waktu, mulai Bulan Juli 2018 layanan ini hanya sampai hari jum'at saja setiap minggunya.

Bus Polisi *Suroboyo sobo* Kelurahan Polrestabes Surabaya merupakan sebuah inovasi yang diciptakan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan kepolisian, dalam inovasi Bus Polisi *Suroboyo sobo* Kelurahan

Polrestabes Surabaya ini terdapat tiga jenis pelayanan. Layanan pertama yakni pelayanan perpanjangan SIM, selanjutnya adalah layanan perpanjangan SKCK dan layanan yang terakhir adalah pembuatan surat kehilangan.

Selanjutnya dalam buku yang dikarang oleh Tri Widodo W. Utomo (2017) dengan judul Inovasi Harga Mati menjelaskan bahwa sebuah ide dapat dikategorikan sebagai sebuah Inovasi memiliki empat dimensi yaitu pertama, Dimensi Dampak Positif atau Kemanfaatan, kedua Dimensi Memberikan Solusi, ketiga Dimensi Berkesinambungan, dan terakhir Dimensi Kompatibilitas, yang dimaksud dari kompatibilitas ini adalah adanya inovasi ini tidak menyalahi atau bertabrakan dengan undang-undang atau peraturan-peraturan lain. Berikut adalah penjelasan masing-masing dimensi inovasi dalam pelayanan Bus Polisi *Suroboyo sobo* Kelurahan Polrestabes Surabaya. Berikut ini penjelasan dari masing-masing dimensi

Dimensi inovasi yang digunakan diambil dari buku yang berjudul Inovasi harga mati oleh Tri Widodo W. Utomo yang berfokus pada empat dimensi yakni memberikan Dampak positif atau kemanfaatan, dapat Memberikan solusi bagi permasalahan yang dihadapi masyarakat, Berkesinambungan dan yang terakhir Kompatibilitas atau tidak berberbenturan dengan undang-undang atau aturan lain.

1. Dimensi Dampak positif atau kemanfaatan, inovasi ini memberikan dampak positif dilihat dari respon masyarakat dengan senang hati dimudahkan dalam mengurus pelayanan skck, perpanjangan SIM, dan pembuatan surat kehilangan, terutama masyarakat yang bekerja di siang hari.
2. Dimensi memberikan solusi, Inovasi pelayanan Bus polisi *sobo* Kelurahan Polrestabes Surabaya dapat memberikan solusi bagi permasalahan masyarakat khususnya masyarakat surabaya yang tidak dapat melakukan pelayanan publik (pelayanan kepolisian) karena terbenturnya jam operasional pelayanan dengan jam kerja mereka. Pelayanan Bus ini juga memberikan kemudahan waktu dan tempat yang mudah dijangkau.
3. Dalam pelaksanaannya inovasi pelayanan Bus polisi *sobo* Kelurahan Polrestabes Surabaya akan selalu berlanjut atau berkesinambungan, namun karena beberapa bulan terakhir ada suatu musibah (Virus Corona) Polrestabes Surabaya sementara mentiadakan pelayanan Bus polisi *sobo* Kelurahan Polrestabes Surabaya. Hal ini bertujuan untuk mengurangi kerumunan masyarakat guna mencegah penyebaran virus.
4. Adapun aturan aturan yang ada dalam inovasi pelayanan Bus polisi *sobo* Kelurahan Polrestabes Surabaya ini tidak menyalahi aturan, hal ini ditegaskan oleh staff bagian perencanaan Polrestabes Surabaya dengan mengatakan bahwa seluruh pelayanan yang ada di Polrestabes Surabaya tidak ada yang berbenturan dengan undang-undang atau peraturan-peraturan lain.

SIMPULAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan-kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat, pelayanan publik terdiri dari berbagai pelayanan seperti pelayanan barang, pelayanan jasa, pelayanan elektronik dan pelayanan satu atap. Diantara beberapa jenis pelayanan diatas ada juga pelayanan yang melayani

dibidang administasi. Untuk memeberikan pelayanan pelayanan prima pemerintah memerlukan ide atau inovasi didalamnya.

Salah satu organisasi publik yang melayani administrasi adalah polrestabes surabaya, untuk meningkatkan kualitas layanan polrestabes Surabaya menciptakan sebuah inovasi berupa pelayanan Bus polisi *Suroboyo sobo* Kelurahan. Layanan ini berupa mobil layanan terpadu untuk melayani layanan administrasi bagi masyarakat kota Surabaya.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan ide atau gagasan pelayanan Bus polisi *Suroboyo sobo* Kelurahan penulis menggunakan metode untuk menilai gagasan pelayanan Bus polisi *Suroboyo sobo* Kelurahan ini bisa dikaregorikan sebagai sebuah inovasi dengan menggunakan teori inovasi yang digagas oleh Tri Widodo W. Utomo dalam buku yang berjudul Inovasi Harga Mati. Adapun metode ini memiliki beberapa dimensi yakni memberikan dampak positif atau kemanfaatan, memberikan solusi, berkesinambungan dan kompatibilitas.

Inovasi Pelayanan Bus polisi *Suroboyo sobo* Kelurahan memberikan dampak positif dan mempunyai kemanfaatan terutama bagi masyarakat yang bekerja disiang hari, selain itu inovasi ini memberikan solusi bagi masyarakat dimana mereka tidak perlu jauh-jauh untuk mendapatkan pelayanan dan juga untuk masyarakat yang bekerja dapat melakukan pelayanan diluar jam kerja.

Untuk keberlanjutan Inovasi pelayanan Bus polisi *Suroboyo sobo* Kelurahan sudah dipastikan akan terus berlanjut dan berkembang karena sudah memiliki dasar hukum berupa surat keputusan kapolrestabes Surabaya Nomor:Kep/50/V/2019 tentang Tim Pokja membangun zona integritas dalam rangka mempertahankan predikat Wilayah bebas korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM), predikat ini diberikan oleh KEMENPANRB.

Sebelum polrestabes Surabaya mengagas inovasi ini mereka sudah memastikan bahwa semua peraturan atau kegiatan pelayanan yang ada dalam Polrestabes termasuk pelayanan Bus Polisi *Suroboyo sobo* kelurahan tidak berbenturan dengan undang-undang atau peraturan lain.

Empat dimensi untuk menilai apakah gagasan Bus Polisi *Suroboyo sobo* kelurahan Sudah termasuk sebuah inovasi telah terpenuhi, jadi gagasan berupa Bus Polisi *Suroboyo sobo* kelurahan dapat dikategorikan sebagai sebuah inovasi yang bermanfaat bagi masyarakat terutama masyarakat kota surabaya.

SARAN

Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, terdapat saran bagi Polrestabes Surabaya terkait dengan pelayanan Bus Polisi *Suroboyo sobo* kelurahan

1. Bagi Polrestabes Surabaya

Sebaiknya dalam memberikan pelayanan pihak pengelola Bus lebih memperhatikan ketepatan waktu beroperasi, selain itu sebaiknya pelayanan ini bisa dikembangkan lagi dengan pengurusan data secara online tanpa harus bertatap muka, karena sementara ini bus tidak dapat beroperasi karena virus Covid-19. Hal ini bertujuan agar proses pelayanan tetap dapat berjalan dengan baik.

Dan untuk jadwal inovasi pelayanan bus polisi sobo kelurahan lebih diperhatikan untuk ketepatan waktunya, hal ini perlu diperhatikan karena

jika pelayanan berjalan dengan tepat waktu masyarakat akan merasa senang tanpa harus menunggu proses pelayanan dibuka.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya dan Perkembangan Ilmu dan Riset

Peneliti yang akan datang hendaknya mengembangkan penelitian dengan menambahkan banyak indikator selain pada penelitian ini, yaitu menggunakan teori lain untuk menilai kualitas pelayanan yang ada dalam Bus Polisi *Suroboyo sobo* kelurahan. Selain itu peneliti yang akan datang lebih menjelaskan secara terinci tentang kualitas pelayanan dengan teori lainnya dan menggunakan daerah lain sebagai tempat studi kasus.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Rohman, Yayang Santrian Hanafi. 2019. *Penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik*. Vol 9 nomor 2.
- Andrianus oki. 2019 *Penerapan pelayanan prima pada biro diploma III fakultas ekonomi universitas andalas*. https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&as_ylo=2016&q=pelayanan+prima+barata+2003&oq=pelayanan+prima#d=gs_qabs&u=%23p%3D3nAbp8DxU0J. Diakses 15 febuari 2020, pukul 08:00 Wib.
- Arisutha, Damartaji. 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Asrul, Azwar, 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta: PT.Rineke Cipta.
- Batinggi Achmad dan Badu Ahmad. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Budiman Rusli. 2004, *Pelayanan Publik di Era Reformasi*:Jakarta: Rineka Cipta.
- Brata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Dekadea Lantika Nurlea. *Inovasi kepolisian*. Vol.6,No.1, Januari-April 2018. <http://repository.unair.ac.id/69951/>. Diakses 01 febuari 2020, pukul 07:30 Wib.
- Dindainaja., 2017. Sebutkan jenis macam pelayanan publik minimal lima. <Http://brainly.co.id/tugas/12690592>. LeoNard1432 13.10.2017 Diakses 07 Januari 2020, pukul 15:01 Wib
- Daryanto. Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Dwiyformasnto, Agus. 2003. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia.
- Hardiyansyah 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung:Mandar Maju.
- Jurnal entrepreneur. *Pelayanan prima: tujuan, konsep dan tipsnya* <https://www.jurnal.id/id/blog/pelayanan-prima/>. Diakses 03 febuari 2020, pukul 17:30 Wib.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). *inovasi*.<http://web.id/inovasi>, Diakses 07 Januari 2020, pukul 15:04 Wib
- Kumorotomo, Wahyudi dan Ambar Widaningrum. 2010. *Reformasi Aparatur Negara Ditinjau Kembali*. Yogyakarta: Gava Media
- Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*. Jakarta : PT Raja Gravindo Persada.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*. Jakarta:Salemba Empat.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Margaretha. 2004. *Kualitas Pelayanan : Teori dan Aplikasi*. Jakarta ; Mandar Maju.
- Marthul, Shadiqqin. 2004. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika.

- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Muhammad Ridha Rachmatullah, 2019. *Pelayanan Publik*
- Mardiasmo. 2009. "Akuntansi Sektor Publik". Yogyakarta: Andi
- Napittupulu, Paimin. 2012. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni.
- Nasution, MN. 2005. *Manajemen Pelayanan Terpadu Edisi Kedua*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Taliziduhu, 1990, *Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmojo, Soekidjo, 1998, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Otoritas Jasa Keuangan, 2018. *Undang-undang nomor 2 tahun 2002 tentang kepolisian*
- Peraturan Polrestabes Surabaya. 2019.
- Pusat inovasi pelayanan publik deputy bidang inovasi administrasi negara lembaga administrasi negara. 2017. *Pengukuran indeks persepsi inovasi pelayanan publik*. Ppid.lan.go.id. 2019. Diakses 01 february 2020, pukul 07:15 Wib.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah
- Ricky N Permadi. 2018. detiknews- *Mewujudkan 'Good Governance' Melalui Inovasi*. news.detik.com/.../mewujudkan-good-governance-melalui-inovasi . Diakses 07 Januari 2020, pukul 15:16 Wib.
- Robi Cahyadi Kurniawan., 2016. *Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah*. Vol.10.,Issue.3. epository.lppm.unila.ac.id/6143/1/Fiat Justitia, September 2016.pdf. Diakses 17 february 2020, pukul 15:30 Wib.
- Suara Surabaya.net <https://www.suara-surabaya.net/kelanakota/2018/polrestabes-operasikan-bus-keliling-polisi-suroboyo-sobo-kelurahan/> Diakses 07 Januari 2020, pukul 15:12 Wib
- Swisti Intan Nurcahyamita. 2018. *Implementasi layanan inovasi samsat keliling dalam upaya meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor periode 2015-2018*. eprints.walisongo.ac.id/10210/1/SKRIPSI LENGKAP.pdf. Diakses 03 maret 2020, pukul 08:30 Wib.
- Syifa fauzyiah, 2017. *Inovasi layanan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) online dipolresta Sidoarjo*.
- Sinambela, Litjan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga
- Thoha, M. (2012). *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Tsabit, A., Ramdhani, M. A., & Cahyana, R. (2012). Pengembangan Ganesha Digital Library untuk Membuat Situs Jurnal. *Jurnal Algoritma*, 9, 1-10.
- Utomo Tri widodo W. 2017. *Inovasi Harga Mati*. Depok: Penerbit Rajagrafindo Persada.

- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Wahab, S. A. (2010). *Pengantar Analisis Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wahyudi, A. (2016). Implementasi rencana strategis badan pemberdayaan masyarakat dan desa dalam upaya pengembangan Badan Usaha Milik Desa di Kabupaten Kotawaringin Barat. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(2), 101-105.
- Wardhani, A. P., Hasiolan, L. B., & Minarsih, M. M. (2016). Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi, dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai. *Journal of Management*, 2(2).
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Jakarta: Center for Academic Publishing Service.