



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 9509-9515

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Efektivitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Mobil Keliling Oleh Polda Gorontalo

Anggryan Farid Bakari^{1✉}, Ellys Rachman², Andy Yusuf Katili³

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Bina Taruna Gorontalo

Email: anggryanfaridbakari@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Efektivitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Mobil Keliling Oleh Polda Gorontalo. Tujuan Penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang Efektivitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Mobil Keliling Oleh Polda Gorontalo dengan menggunakan fokus penelitian antara lain prosedur pelayanan, sosialisasi, dan sarana dan prasarana. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan mencakup observasi, wawancara, dan dokumentasi terkait permasalahan penelitian. Berdasarkan hasil penelitian ditinjau dari dan dilihat dari segi aspek prosedur pelayanan masih belum optimal, karena disebabkan oleh masih ada petugas simling yang belum secara sungguh-sungguh menjalankan prosedur sesuai dengan adanya pengeluhan masyarakat sebagai konsumen terkait dengan biaya/tarif dari perpanjangan SIM yang masih kurang transparan. Dilihat dari segi aspek sosialisasi juga yang masih kurang, hal ini bisa dilihat dari minimnya jumlah petugas pada setiap 1 (satu) mobil simling yang hanya berjumlah 2 (dua) orang petugas saja. Dilihat dari segi aspek sarana dan prasarana dalam pelayanan kepada masyarakat masih kurang. Karena masih ada beberapa fasilitas yang belum ada pada mobil simling seperti papan pemberitahuan persyaratan kelengkapan administrasi dan papan biaya/tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) perpanjangan SIM. Juga masih terdapat beberapa kursi yang rusak/patah yang hanya dibiarkan saja oleh petugas tidak digantikan dengan yang baru. Bahkan akses jaringan pada mobil simling ditlantasi polda gorontalo sampai saat ini muaranya masih mengacu pada pusat korlantas polri. Adapun hal-hal yang disarankan dalam penelitian ini yakni untuk melalui peningkatan prosedur pelayanan, sosialisasi, dan sarana prasarana dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat agar supaya dapat terlaksanakan secara efektif dan efisien. Sebaiknya menambah jumlah personil dari petugas simling pada mobil simling di lapangan, dan juga dapat mengintruksikan kepada

petugas dilapangan untuk menyediakan papan pemberitahuan prosedur persyaratan kelengkapan administrasi dan papan biaya/tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) perpanjangan SIM pada mobil simling agar mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi terkait adanya program pelayanan pada mobil simling tersebut secara transparan/terbuka.

Kata Kunci: *Efektivitas, Mobil Keliling, Pelayanan SIM Mobil Keliling*

Abstract

This study This study aims to explore the effectiveness of mobile car driver's license (SIM) services by the Gorontalo police. The research focuses on services procedure, socialization, and infrastructure. The method used in this research is a descriptive qualitative research method. The data were collected through interviews, observations, and documentation related to the research problem. The results of the research are divided into three aspects. They are services procedure, socialization, and infrastructure. Firstly, the service procedure has not been optimal because of the employee performance in managing procedures, compounded by a lack of transparency in SIM renewal fees. Secondly, there is a deficiency in socialization efforts, as evidenced by the limited number of employees available in each mobile car. Thirdly, infrastructure for the service is insufficient, highlighted by the lack of facilities in the mobile cars such as boards displaying administrative requirements and fee rates for driver's license renewal. Additionally, damaged chairs have not been replaced, and internet access for mobile car driver's license services still relies on the National Police Center (Korlantas) office. Several suggestions are proposed based on this research. Primarily, there is a need to enhance service procedures, socialization efforts, and infrastructure to effectively and efficiently serve customers. Furthermore, increasing the number of employees in mobile car driver's license services is recommended. Additionally, boards displaying administrative requirements and fee rates for Non-Tax State Revenue (PNBB) related to driver's license renewal should be installed to provide accessible information to customers.

Keywords: *Effectiveness, Mobile Car, Mobile Car Driver's License Services.*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik selalu mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat masih kurang baik dan belum efektif. Hal tersebut bisa dilihat dari masih banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum-oknum aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. beberapa keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah pelayanan yang terlalu berbelit-belit akibat birokrasi yang

kaku, dan perilaku oknum aparaturnya yang kerap kali kurang bersahabat. Hal ini yang sering kali menjadi alasan utama masyarakat terhadap fungsi dan kegunaan aparaturnya sebagai pelayan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan publik. Terlepas dari hal tersebut saat ini instansi-instansi pemerintah mulai menata dan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, menata kembali setiap komponen-komponen dalam pelayanan publik agar lebih baik lagi kedepannya.

Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi yang dijalankan oleh Polri terutama yang berkaitan dengan penegakan hukum, pelayanan, perlindungan, pengayoman, dan pembimbingan kepada masyarakat, hal ini sangat berkaitan erat dengan tugas-tugas sosial yang sehari-harinya sering berhadapan langsung dengan masyarakat.

Ditambah lagi Pemerintah sedang diperhadapkan dengan kondisi pandemic *Virus Corona Disease 2019 (Covid-19)*, Berbagai perubahan langsung maupun tidak langsung berdampak terhadap pola pelayanan publik yang diberikan oleh Kepolisian terutama dalam hal ini adalah Direktorat Lalu Lintas Polda Gorontalo kepada masyarakat yang dituntut mengubah cara berfikirnya dalam memberikan pelayanan kepada Pemohon Surat Izin Mengemudi (SIM) sebagai pengguna jasa seiring dengan semakin berkembangnya zaman diikuti dengan pesatnya perkembangan teknologi juga membuat pemahaman dari pemohon pembuatan SIM mengenai hak-haknya sebagai warga negara semakin membaik. Dalam pelayanan SIM keberhasilan peningkatan Efektivitas Pelayanan dapat dilihat dari kelancaran rutinitas kegiatan pelayanan SIM dan partisipasi masyarakat serta meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mengurus Surat Izin Mengemudi.

Pelayanan SIM keliling yang dilakukan oleh Ditlantas Polda Gorontalo merupakan suatu kemampuan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat yang ditangani dalam bentuk pelayanan administrasi, maupun pelayanan informasi menggunakan mobil layanan keliling dengan cara mendatangi lokasi/tempat dimana terdapat pusat keramaian masyarakat seperti contoh di Taman Kota. Pelayanan keliling ini merupakan suatu terobosan dari pemerintah untuk masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat, dalam bentuk pelayanan simling.

SIM keliling berupa kendaraan khusus yang memiliki tugas dan fungsi untuk memberikan pelayanan perpanjangan SIM A dan SIM C. SIM keliling merupakan program jemput bola dari DitLantas Polda Gorontalo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Gorontalo dimana salah satu tujuan yang melatarbelakangi berdirinya SIM

keliling ini adalah untuk mengurangi antrian panjang di masing-masing satpas polres yang berada di Provinsi Gorontalo dalam proses perpanjangan SIM.

Adapun hadirnya program simling pada masyarakat diharapkan dapat mencapai pelayanan yang baik secara transparan, efektif, efisien, cepat, tepat, sehingga mampu mewujudkan pelayanan yang benar-benar berkualitas bagi pengguna jasa. Sebab lokasi/tempat dari pelayanan simling tersebut, terdapat pada pusat keramaian masyarakat dengan jadwal yang sudah disesuaikan agar masyarakat yang mau melakukan perpanjangan SIM, dapat mendatangi langsung lokasi dari mobil keliling untuk mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan Observasi awal, peneliti menemukan kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap Prosedur Perpanjangan masa berlaku SIM terkait adanya program SIM keliling. Hal ini disebabkan oleh tidak adanya berupa papan pemberitahuan terkait persyaratan dalam melakukan perpanjangan SIM di masing-masing mobil keliling yang ada, dan juga Tarif yang masih kurang jelas/tidak transparansi yang Seharusnya dari pihak petugas simling sendiri menempelkan berupa papan pemberitahuan terkait persyaratan apa yang harus disediakan oleh masyarakat sebagai konsumen guna melakukan perpanjangan SIM beserta dengan biaya perpanjangan SIM sendiri. Masalah lainnya yang peneliti temui ialah, Masih kurangnya Sosialisasi dari pihak petugas SIM Keliling terhadap masyarakat Gorontalo menjadi salah satu faktor ketidaktahuan masyarakat akan manfaat dari adanya Program SIM Keliling. Hal ini juga bisa dilihat dari minimnya jumlah petugas sim keliling dengan tiap satu mobil keliling hanya berjumlah (2) dua orang petugas saja, sehingga masih belum tersosialisasinya secara masif manfaat dari adanya program pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Mobil Keliling kepada Masyarakat Pengguna Jasa SIM Keliling.

Ditambah lagi masih cukup banyak konsumen yg kerap kali menggunakan calo/orang dalam, guna percepatan penanganan pelayanan jasa tersebut, mengindikasikan kurangnya edukasi dalam sosialisasi dari pihak petugas kepada masyarakat. Jumlah mobil simling ditlantas polda Gorontalo yang beroperasi pun saat ini berjumlah 2 (dua) bus saja dengan waktu dan tempat masing masing, satu mobil bertempat ditaman Kota Gorontalo dan yang satunya lagi bertempat di menara Limboto, dengan waktu beroperasi dimulai pada jam delapan pagi hingga jam dua siang Senin s/d Jumat wita. Dengan waktu yang kurang lebih hanya (6) enam jam perhari dalam beroperasi juga menjadi salah satu faktor penghambat terwujudnya efektivitas pelayanan perpanjangan SIM terhadap masyarakat pengguna Jasa SIM keliling. Dan juga masih kurangnya Sarana Prasarana guna untuk penunjang pelayanan dengan masih adanya

fasilitas pendukung yang belum ada pada mobil keliling seperti contoh, belum adanya atribut pendukung yang belum ada dilapangan ataupun di lokasi SIM Keliling seperti tidak adanya Papan tariff Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) SIM, Papan Persyaratan/Brosur penerbitan SIM, dan juga masih ada beberapa kursi khusus untuk penunjang yang sudah dalam keadaan patah/rusak namun masih tak kunjung diganti. Papan tariff PNBP, Papan Persyaratan/Brosur Penerbitan SIM, dan juga Kursi adalah merupakan sesuatu hal yang penting yang harus ada pada mobil SIM Keliling.

Selain itu dalam hal pengunggahan data, para petugas SIM Keliling menggunakan akses jaringan/website langsung yang berpusat dari korlantas Mabes POLRI yang kemudian disandingkan pada komputer mobil keliling. sehingganya jika terjadi gangguan jaringan dari Korlantas POLRI, proses pengiriman data sering kali mengalami hambatan, bahkan hambatan tersebut bisa sampai dengan satu sampai tujuh hari berlangsung apabila terjadi gangguan jaringan ataupun jaringan tidak stabil dari pusat korlantas. Sebagaimana diketahui bahwa akses jaringan merupakan sesuatu hal yang penting yang ada pada mobil SIM Keliling sebab jika akses jaringannya baik, maka akan mempermudah petugas dalam melakukan proses pengiriman data dan percetakan SIM dari pengguna jasa. Namun pada fakta yang ada dilapangan, penulis menemukan pelayanannya masih belum efektif. melihat dari masih ada sejumlah pemohon pada mobil SIM Keliling yang belum terlayani dengan baik, olehnya konsumen yang belum dapat terlayani dalam melakukan perpanjangan SIM diarahkan oleh petugas untuk kembali pada besok harinya. dan pemohon yg sudah menyelesaikan data-data administrasinya juga kerap kali harus terpaksa menunggu dengan kurang lebih waktu satu sampai tujuh hari apabila telah terjadi gangguan pada akses jaringan internet yang berasal dari korlantas Polri, sehingga waktu untuk pemberian layanan belum berjalan dgn efektif.

Berdasarkan penjelasan Latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Direktorat Lalu Lintas Polda Gorontalo, dengan Judul Penelitian : "Efektivitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Mobil Keliling Oleh Polda Gorontalo". Dengan pokok permasalahan yang peneliti fokuskan yaitu, Prosedur pelayanan, Sosialisasi, Sarana dan Prasarana.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Kota Selatan, Kota Gorontalo, dan Kecamatan Limboto, Kabupaten Gorontalo, tepatnya pada dua unit Mobil Pelayanan SIM Keliling Oleh Ditlantas Polda Gorontalo, dengan pertimbangan bahwa permasalahan mengenai Efektivitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Mobil Keliling berada pada dua lokasi

tersebut. Lokasi penelitian dipilih karena mudah di jangkau, memudahkan dalam pengumpulan data, serta tidak membebani peneliti dari segi waktu, biaya, dan tenaga. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif pendekatan kualitatif. Menurut (Johan Setyawan, 2018), penelitian kualitatif bertujuan memahami nilai variabel secara individual tanpa membuat perbandingan atau korelasi antara satu variabel dengan variabel lainnya. Sedangkan menurut (S. Nusu et al., 2022), mengemukakan bahwa penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Penganalisaan data antara lain mengolah dan menyiapkan data, reduksi atau perangkuman data, kategorisasi data, dan menginterpretasikan data secara sistematis. Fokus penelitian ini adalah Prosedur pelayanan, Sosialisasi, Sarana dan Prasarana. Data Primer, merujuk pada data yang dikumpulkan informan terkait dengan Efektivitas Pelayanan SIM Mobil Keliling Oleh Polda Gorontalo, melalui pengamatan lokasi penelitian dan wawancara. Sedangkan data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari sumber-sumber teks yang relevan seperti buku, jurnal, dan makalah yang terkait dengan topik yang disorot dalam penelitian ini. Teknik Pengumpulan data yang digunakan mencakup observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik Observasi Menurut (Sutikno, 2022), melakukan observasi secara langsung ditempat untuk mengamati perilaku dan aktivitas yang ingin di selidiki dengan merekam atau mencatat hasil dari pengamatan baik secara terstruktur ataupun metode semistruktur dilakukan dengan menyampaikan sejumlah pertanyaan kepada responden. Teknik wawancara, (Sutikno, 2022) Wawancara kualitatif dilakukan dengan berinteraksi langsung (tatap muka), melalui telepon, atau media lainnya, serta melibatkan sekelompok enam sampai delapan responden. sedangkan Teknik Dokumentasi, melibatkan pengumpulan data sekunder, yaitu mengumpulkan informasi dan data terkait dengan masalah penelitian. Analisis data dilaksanakan menggunakan cara mengumpulkan informasi dalam bentuk kata-kata, lisan maupun tulisan, interpretasi, dan pelaporan hasil secara serentak bersamaan. Menurut (Sutikno, 2022) Analisis kualitatif melibatkan beberapa langkah, termasuk memproses unit-unit data, mengkategorikan data, memeriksa keabsahan data, dan menafsirkan data menggunakan kata-kata. Penelitian ini akan difokuskan pada pertanyaan dan pernyataan yang terkait dengan topik penelitian, baik yang diperoleh dalam bentuk tertulis ataupun lisan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan penelitian mengenai efektivitas pelayanan surat izin mengemudi SIM Mobil Keliling oleh Polda Gorontalo mencakup beberapa point penting, Menurut (Fahmi Jahidah, 2021), efektivitas dapat dipahami dan dijelaskan dalam hubungan dan pencapaian antara hasil yang dapat dicapai dengan tujuan yang telah ditetapkan, atau seberapa jauh mana output, kebijakan, dan prosedur organisasi itu berhasil. Efektivitas juga terkait dengan tingkat kesuksesan operasional di sektor publik, di mana sebuah kegiatan dianggap efektif jika signifikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menjadi targetnya. Sementara (Syafri, 2017), mengungkapkan bahwa efektivitas adalah evaluasi sejauh mana sebuah organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan. Kesuksesan pencapaian tujuan menunjukkan bahwa organisasi tersebut beroperasi secara efektif. Indikator efektivitas mencerminkan dampak dan hasil dari keluaran program dalam mencapai tujuan. Semakin efektif proses kerja organisasi, semakin besar pencapaian tujuannya. adapun point penting yang dimaksudkan diatas; Prosedur Pelayanan, Sosialisasi, Sarana dan Prasarana.

Pertama, dari aspek prosedur pelayanan simling dilihat dari Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik masih kurang. Hal ini disebabkan oleh masih adanya petugas simling yang belum secara sungguh-sungguh menjalankan Prosedur Pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur) SOP yang ada, dibuktikan dengan masih adanya keluhan masyarakat konsumen terkait dengan biaya dari perpanjangan SIM yang kurang transparan, pasalnya ketika kita mengacu pada (RI, 2016), Peraturan Pemerintah Nomor. 60 Tahun 2016 menjelaskan bahwa biaya perpanjangan SIM masing-masing Rp.80.000 untuk SIM A dan Rp.75.000 untuk SIM C. dan mengenai tes kesehatan, jika mengurus ke puskesmas ataupun rumah sakit terdekat harusnya biaya yang dikeluarkan berkisar Rp.25.000 sampai Rp.40.000 saja, namun berbeda dengan ketika masyarakat melakukan tes kesehatan di lokasi langsung biayanya sebesar Rp.85.000, dan untuk tes psikologi sebesar Rp.35.000

Kedua, dari aspek Sosialisasi masih kurang dan belum efektif. Hal ini bisa dilihat dari minimnya jumlah personil petugas simling yang ada di lapangan menyebabkan petugas simling tidak dapat melakukan sosialisasi secara intens kepada masyarakat Gorontalo. Petugas simling hanya melakukan metode sosialisasi di tempat lokasi mobil simling pada masyarakat yang sedang memperpanjang SIM saja, Sehingga masyarakat yang tidak melakukan perpanjangan SIM di lokasi tersebut, secara langsung tidak mendapatkan informasinya.

Ketiga, dari aspek Sarana dan Prasarana yang ada pada mobil simling masih kurang, disebabkan oleh masih adanya beberapa atribut penunjang yang belum ada/tersedia di lapangan seperti Papan Pemberitahuan Persyaratan Kelengkapan Administrasi dan Papan Biaya/Tarif PNPB Perpanjangan SIM, juga masih belum adanya Akses jaringan khusus pada mobil simling yang mengakibatkan proses pengimputan data dan percetakan SIM baru sering mengalami kendala gangguan jaringan/jaringan sering tidak stabil, hal ini disebabkan oleh program simling ditlantas polda gorontalo tersebut, muaranya masih mengacu pada akses jaringan dari korlantas polri. Sehingga, ketika akses jaringan pada korlantas polri mengalami gangguan jaringan yang tidak stabil, maka secara otomatis dapat mengganggu proses pelayanan yang ada pada mobil simling tersebut.

(Unique, 2016), Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, setiap lembaga yang menyediakan layanan publik diharuskan menetapkan dan mengimplementasikan standar pelayanan publik untuk setiap jenis layanan. Bagian-bagian dari standar pelayanan yang perlu di atur mencakup: 1). Persyaratan : Pelayanan publik dapat mengajukan persyaratan teknis maupun administratif yang tidak membebani masyarakat dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. A). Sistem, mekanisme & prosedur : Pelayanan publik harus dilakukan secara sistematis dan terkoordinasi, dengan alur kerja yang jelas dan berbasiskan satu data. B). Jangka waktu penyelesaian : Pelayanan Publik dilaksanakan sesingkat mungkin dan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, dengan batasan waktu yang diumumkan di tempat layanan. C).Biaya/tarif pelayanan : Transparansi Biaya/tarif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat D). Produk Layanan : Produk pelayanan yang diberikan meliputi dokumen asli/salinan, jasa konsultasi, bukti pengaduan/aspirasi, dan bukti keikutsertaan dalam pelatihan. E). Penanganan aduan, saran, dan masukan : Penyelenggara wajib menyediakan saluran khusus untuk aduan, saran, dan masukan, baik secara daring maupun luring. 2). Komponen Standar Proses Pengelolaan Pelayanan Publik. A). Sarana dan Prasarana : yang diperlukan seperti ruang tunggu, perangkat komputer, printer, telepon, dan akses internet, harus tersedia untuk digunakan oleh pelaksana pelayanan. B). Kompetensi Pelaksana: petugas layanan harus memiliki kompetensi sesuai dengan layanan yang diberikan. C). Pengawasan Internal: Penyelenggara wajib melakukan pengawasan internal atas pelaksanaan layanan, meliputi kinerja petugas, tingkat kepuasan publik, sarana dan prasarana, serta penanganan aduan. D). Jumlah Pelaksana Internal: penyelenggaran wajib menempatkan pelaksana/petugas pelayanan sesuai kebutuhan. E). Jaminan Pelayanan: Penyelenggara wajib memenuhi ketentuan Pelaksanaan layanan publik sesuai dengan SOP

dan menetapkan kode etik pelayanan. F). Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan: Pelaksana wajib memberikan jaminan keamanan dan keselamatan Pelayanan, meliputi autentikasi layanan, perlindungan data diri, dan kenyamanan masyarakat. G). Evaluasi Kinerja Pelayanan: Evaluasi hasil kinerja pelayanan dilakukan secara berjenjang oleh pejabat pengubungan dan penyelenggaraan.

SIMPULAN

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian dan pembahasan dari “Efektivitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Mobil Keliling Oleh Polda Gorontalo” yang telah di uraikan maka dapat disimpulkan beberapa hal. Pertama, Prosedur Pelayanan yang ada pada Mobil SIM Keliling yang dijalankan oleh Ditlantas Polda Gorontalo masih belum efektif, disebabkan oleh beberapa faktor di antaranya masih ada petugas simling yang belum secara sungguh-sungguh menjalankan Prosedur Pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Kedua, dalam hal Sosialisasi, dilihat dari minimnya jumlah personil petugas simling yang ada di lapangan menyebabkan petugas simling tidak dapat melakukan sosialisasi secara intens kepada masyarakat Gorontalo, meskipun terdapat akun media sosial sebagai alat bantuan untuk mengsosialisasikan, namun masih kurang efektif dalam penggunaannya disebabkan oleh akun media sosial hanya terdapat satu nama akun saja dengan nama ditlantaspoldagorontalo yang dikelola langsung oleh humas ditlantas polda gorontalo. Ketiga, dilihat dari aspek Sarana dan Prasarana yang ada pada mobil simling juga masih terdapat beberapa kekurangan seperti, masih adanya beberapa atribut penunjang yang belum ada/tersedia di lapangan yaitu Papan pemberitahuan persyaratan kelengkapan administrasi dan Papan Biaya/Tarif PNBPN Perpanjangan SIM, juga masih belum adanya Akses jaringan khusus/website pada mobil simling yang di kelola oleh ditlantas polda gorontalo, mengakibatkan proses pengimputan data dan percetakan SIM baru sering mengalami kendala gangguan jaringan/jaringan sering tidak stabil, hal ini disebabkan oleh program simling ditlantas polda gorontalo ini muaranya masih mengacu pada akses jaringan/website dari korlantas polri, sehingganya ketika akses jaringan/website pada korlantas polri mengalami gangguan jaringan atau tidak stabil, maka secara otomatis dapat mengganggu proses pelayanan yang ada pada mobil simling tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Fahmi Jahidah. (2021). *Evektivitas Manajemen Organisasi* (Cetakan Pe). Gracias Logis Kreatif.
- Johan Setyawan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Ella Deffi Lestari (ed.); Edisi Pert). CV Jejak.
- RI, P. (2016). Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. *Kementrian Sekretariat Negara Republik Indonesia*, 1–22.
- S. Nusu, O., Maliki, M., Rachman, E., & Thalib, T. (2022). Faktor-Faktor Penghambat Penerbitan Surat Keterangan Penghentian Pembayaran Gaji Bagi Pensiunan Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Administrasi, Manajemen Dan Ilmu Sosial (J-AEIS)*, 1(2), 53–60. <https://doi.org/10.37606/jaeis.v1i2.40>
- Sutikno. (2022). *Strategi dan Teknik Penelitian Kualitatif* (D. Safitri (ed.); Edisi Pert). Guepedia.
- Syafril. (2017). *Dasar Dasar Ilmu Pendidikan* (Edisi Pert). Kencana.
- Unique, A. (2016). 濟無No Title No Title No Title. 0, 1–23.