

## **PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERPANJANGAN MASA BERLAKU SURAT IZIN MENGEMUDI SECARA *ONLINE* DI SATPAS POLRESTA YOGYAKARTA**

### ***IMPLEMENTATION OF DRIVING LICENSE EXTENSION SERVICE WITH ONLINE SYSTEM AT SATPAS POLRESTA YOGYAKARTA***

Oleh: Sashia Forenzka Maydiena dan Sugi Rahayu, M.Pd., M.Si.  
Program Studi Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta, sashiamay@gmail.com

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses penyelenggaraan pelayanan serta menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan perpanjangan masa berlaku Surat Izin Mengemudi (SIM) secara *online* di Satpas Polresta Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM secara *online* di Satpas Polresta Yogyakarta telah diselenggarakan dengan baik dilihat dari beberapa aspek, yaitu prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, dan kompetensi petugas pemberi layanan. Walaupun sudah diselenggarakan dengan baik, namun masih ada beberapa hal yang harus diperbaiki dan ditingkatkan. Adapun faktor pendukung yang muncul, yaitu adanya peraturan baku yang mengatur prosedur penyelenggaraan pelayanan, waktu pelayanan, serta biaya pelayanan. Faktor penghambat yang muncul, yaitu jaringan internet yang tidak stabil serta *website* SIM *online* yang belum dimanfaatkan secara maksimal.

Kata Kunci: Pelayanan, Perpanjangan Masa Berlaku SIM *Online*

#### **Abstract**

*The purpose of this research is to examine the process of service implementation and to analyze the contributing factors and inhibiting factors of the implementation of driving license extension service with online system at Satpas Polresta Yogyakarta. This research used descriptive method with qualitative approach. The results of this research showed that the online service of driving license extension at Satpas Polresta Yogyakarta had been well implemented seen from few aspects, which are service procedure, service time, service cost, service product, the facilities and infrastructure of service, and the competency of service's officer. Although the service had been well implemented, there were still few things that need to be fixed and improved. The contributing factor that affected the implementation of the service is the existence of regulations about service procedure, service time, and service cost. The inhibiting factors that affected the implementation of the service are the unstable internet networks and the SIM online website that not maximally used.*

*Keywords: Service, Driving License Extension with Online System*

## PENDAHULUAN

Di era globalisasi seperti saat ini, masyarakat memiliki beragam kebutuhan yang ingin dipenuhi. Seiring dengan banyaknya kebutuhan, tuntutan masyarakat terhadap pelaksanaan pemenuhan kebutuhan juga semakin besar. Berdasarkan Kepmenpan No. 63 Tahun 2013 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pemenuhan kebutuhan masyarakat atau publik dilakukan oleh pemerintah melalui instansi-instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah.

Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah merupakan pelayanan publik atas barang atau jasa publik maupun pelayanan administratif yang pelaksanaannya disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan. Dalam pelaksanaan pelayanan publik terdapat beberapa faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan, yaitu sumber daya manusia pelaksana pelayanan, instansi pelaksana pelayanan, prosedur pelayanan sistem, prosedur, dan metode; personil (SDM pelaksana pelayanan); sarana dan prasarana; serta masyarakat sebagai pelanggan (A.S. Moenir, 2002). Faktor-faktor tersebut juga menentukan kepuasan pengguna layanan yang merupakan tujuan dari pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat

dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya (Rukayat, 2017). Hal-hal yang dikeluhkan oleh masyarakat menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar. Selain itu juga dijumpai tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan dan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) dalam pelaksanaan pelayanan (Diansari, 2016).

Salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yaitu pelayanan administratif yang mencakup pembuatan surat-surat yang berhubungan dengan perizinan maupun kepemilikan. Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan bukti registrasi dan identifikasi yang diterbitkan oleh Polri kepada pengendara kendaraan bermotor yang telah memenuhi syarat administratif, kesehatan, serta syarat kecakapan dalam berkendara. SIM berlaku selama 5 (lima) tahun dan harus diperpanjang masa berlakunya setiap lima tahun agar tetap dapat digunakan oleh pengendara. Perpanjangan masa berlaku SIM dapat dilakukan tanpa harus mengikuti ujian seperti saat pembuatan SIM, namun jika terlambat melakukan perpanjangan masa berlaku SIM pengendara kendaraan bermotor harus membuat SIM baru. Perpanjangan masa berlaku SIM dapat dilakukan melalui Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) di setiap daerah di Indonesia yang sesuai dengan tempat pembuatan SIM. Jumlah Satpas di seluruh Indonesia sebanyak 452 Satpas ([www.kumparan.com](http://www.kumparan.com))

diakses pada 26 Desember 2018 pukul 19.30 WIB). Selain melalui Satpas, saat ini pemerintah telah memunculkan inovasi pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM melalui bus SIM Keliling dan *SIM Corner*.

Dalam rangka memperluas aksesibilitas masyarakat yang ingin melakukan perpanjangan masa berlaku SIM, mulai 1 Juli 2015 Polri telah melaksanakan program pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM dengan sistem *online* melalui *website* [www.sim.korlantas.polri.go.id](http://www.sim.korlantas.polri.go.id). Program ini diselenggarakan sebagai upaya untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan perpanjangan masa berlaku SIM, khususnya bagi pendatang yang ingin melakukan perpanjangan masa berlaku SIM tanpa harus pulang ke daerahnya. Selain itu, dengan adanya pelayanan SIM secara *online* diharapkan dapat mengurangi praktek percaloan yang sering terjadi (Susanto dalam Triyanti, 2016).

Pelayanan SIM secara *online* memungkinkan adanya *database* yang terintegrasi pada tiap Satpas secara *online* sehingga perpanjangan masa berlaku SIM dapat dilakukan di daerah manapun. Data yang terintegrasi tersebut sesuai dengan e-KTP yang dimiliki oleh pemohon, sehingga data dari daerah asal akan cocok dengan data yang diinput untuk perpanjangan masa berlaku SIM. Masyarakat yang akan melakukan perpanjangan cukup masuk ke *website* [www.sim.korlantas.polri.go.id](http://www.sim.korlantas.polri.go.id) kemudian mengisi formulir. Setelah mengisi formulir, pemohon tetap harus membayar melalui loket Bank BRI kemudian datang ke Satpas untuk mengambil foto dan mengumpulkan formulir yang telah diisi melalui *website* serta berkas-berkas kelengkapan

perpanjangan SIM (sumber: Bestari, Fardi. 2015. [nasional.tempo.co](http://nasional.tempo.co) diakses pada 26 Desember 2018 pukul 14.18 WIB).

DIY merupakan salah satu provinsi yang cukup diuntungkan dengan adanya pelayanan SIM secara *online*, karena DIY merupakan salah satu daerah tujuan bagi perantau. Hingga tahun 2015, jumlah mahasiswa pendatang dari luar DIY berjumlah 42.629 jiwa ([www.idntimes.com](http://www.idntimes.com) diakses pada tanggal 26 Desember 2018 pukul 19.25 WIB). Hal tersebut berdampak pada melonjaknya jumlah pemohon perpanjangan masa berlaku SIM di DIY. Bertambahnya jumlah pemohon perpanjangan masa berlaku SIM mengakibatkan di tahun 2017 setiap Satpas di DIY, termasuk Polresta Yogyakarta, masing-masing dapat melayani sekitar 100 pemohon perpanjangan masa berlaku SIM setiap harinya. Jumlah tersebut meliputi pemohon perpanjangan masa berlaku SIM dari DIY maupun luar DIY ([jogja.tribunnews.com](http://jogja.tribunnews.com) diakses pada 26 Desember 2018 pukul 21.04 WIB). Berikut ini adalah data jumlah pemohon perpanjangan masa berlaku SIM di Satpas Polresta Yogyakarta pada tahun 2016-2018:

Tabel 1. Jumlah Pemohon Perpanjangan Masa Berlaku SIM di Satpas Polresta Yogyakarta pada Tahun 2016-2018

Tahun	Pemohon SIM Baru	Pemohon Perpanjangan Masa Berlaku SIM	Jumlah
2016	8.300	28.153	36.435
2017	10.343	39.731	50.074
2018	12.048	38.435	50.483

Sumber: Satpas Polresta Yogyakarta, 2019  
 Penyelenggaraan pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM secara

*online* sudah terintegrasi dengan baik pada setiap daerah di Indonesia, namun di Polresta Yogyakarta layanan tersebut belum dijalankan sesuai dengan prosedur atau langkah-langkah yang terdapat pada *website*. Untuk mengakses layanan tersebut masyarakat tetap harus datang ke Satpas untuk mengisi formulir secara manual dan mengantri. Formulir tersebut kemudian dikumpulkan dan diinput oleh petugas di Satpas. Jika formulir permohonan perpanjangan masa berlaku SIM di Satpas telah habis, maka pemohon tidak dapat melakukan perpanjangan masa berlaku SIM dan harus kembali lagi esok hari. Selain itu, walaupun pelayanan dilakukan dengan sistem *online* namun *website* SIM *online* yang ada belum dimanfaatkan secara maksimal, sehingga untuk mengakses layanan tersebut masyarakat tetap harus datang ke Satpas untuk melakukan pendaftaran perpanjangan masa berlaku SIM secara *online*.

Pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM secara *online* membutuhkan jaringan internet yang terus aktif dan lancar agar data yang diinput dapat diproses secara langsung. Berdasarkan hasil observasi, terdapat kendala input data apabila terjadi masalah jaringan di Satpas. Adanya masalah jaringan memungkinkan gagalnya input data pemohon, sehingga jangka waktu penyelesaian pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM akan bertambah. Terpusatnya input data secara *online* di Satpas menyebabkan kendala tersebut sering terjadi.

Demi mencapai pelayanan yang optimal, maka penyelenggaraan pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM secara *online* membutuhkan partisipasi dari semua pihak, termasuk masyarakat sebagai penerima layanan. Upaya yang dapat

dilakukan oleh Satpas Polresta Yogyakarta sebagai penyelenggara pelayanan adalah mengkomunikasikan kepada masyarakat terkait pelayanan SIM secara *online* ini. Pada praktiknya, banyak masyarakat yang belum mengetahui dan paham mengenai adanya layanan SIM secara *online* ini serta prosedur untuk menggunakan layanan ini. Hal tersebut mengakibatkan masih kurang jelasnya informasi terkait layanan SIM secara *online*, sehingga masih banyak masyarakat yang melakukan perpanjangan masa berlaku SIM secara manual di daerah asalnya.

Berdasarkan pemaparan permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan SIM secara *online*, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam dengan melakukan penelitian yang berjudul "Penyelenggaraan Pelayanan Perpanjangan Masa Berlaku Surat Izin Mengemudi secara *Online* di Satpas Polresta Yogyakarta".

Pelayanan publik menurut Kotler dan Sampara Lukman dalam Sinambela (2011: 5) yaitu setiap kegiatan dalam satu kesatuan yang dilakukan oleh penyedia layanan kepada masyarakat yang menguntungkan dan menawarkan kepuasan meski hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kemudian menurut Pamudji dalam Sumaryadi (2010: 160) pelayanan publik merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori standar pelayanan publik yang dikemukakan oleh Mukarom dan Laksana (2015: 85) yang terdiri dari enam aspek, yaitu:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian

3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pemberi layanan

Dengan menganalisis penyelenggaraan pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM secara *online* di Satpas Polresta Yogyakarta, maka dapat dihasilkan beberapa data yang digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM secara *online*, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SIM.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif.

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret-Mei 2019 di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) Polresta Yogyakarta.

### **Subjek Penelitian**

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah Kepala Unit Regident Satlantas Polresta Yogyakarta, Petugas Pelaksana Pelayanan SIM di Satpas Polresta Yogyakarta, Petugas Bank BRI di Loket Pembayaran PNBP SIM, serta Pemohon Perpanjangan Masa Berlaku SIM A, dan Pemohon Perpanjangan Masa Berlaku SIM C.

### **Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data**

Instrumen kunci atau instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri dengan bantuan pedoman observasi dan pedoman wawancara. Menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong

(2017: 157), sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, tindakan, dan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan hal-hal lainnya. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

Data primer diperoleh dari lapangan atau lokasi penelitian secara langsung melalui wawancara dan observasi. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui telaah dokumen dari beberapa peraturan perundang-undangan, Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan SIM, Standar Operasional Prosedur Penerbitan SIM, *User Manual Registrasi Online SIM*, dokumentasi Penyelenggaraan Pelayanan Perpanjangan Masa Berlaku SIM secara *Online, banner*, dan sumber internet.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik yang meliputi:

#### 1. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara menggunakan pedoman wawancara yang berisi pertanyaan terbuka disertai dengan batasan tema dan alur pembicaraan terkait penyelenggaraan pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM secara *online*. Wawancara dilakukan dengan subjek penelitian yang berbeda. Pertanyaan yang diberikan disesuaikan dengan respon yang diberikan oleh subjek penelitian.

#### 2. Observasi

Peneliti menggunakan teknik observasi partisipasi pasif dengan melakukan pengamatan secara langsung tanpa ikut terlibat dalam kegiatan yang sedang diamati. Dalam melakukan observasi, penulis membuat pedoman observasi yang digunakan sebagai acuan. Observasi dilakukan terkait hal-

hal yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM secara *online* di Satpas Polresta Yogyakarta.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini merupakan telaah dari dokumen berupa datayang didapatkan dari subjek penelitian dan *website* milik Polri yaitu [korlantas.polri.go.id](http://korlantas.polri.go.id) yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM secara *online* di Satpas Polresta Yogyakarta. Dokumen yang didapatkan yaitu *user manual* registrasi *online* SIM dan Perkap No. 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi.

### Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif model Miles dan Huberman. Dalam Sugiyono (2009: 337) dijelaskan bahwa teknik ini dilakukan dengan beberapa langkah, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik menurut Pamudji dalam Sumaryadi (2010: 19-20) merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Satpas Polresta Yogyakarta merupakan penyelenggara pelayanan SIM di Kota Yogyakarta. Sebagai penyelenggara pelayanan SIM, Satpas Polresta Yogyakarta bertugas untuk memberikan pelayanan penerbitan SIM kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam menyelenggarakan pelayanan SIM, Satpas

Polresta Yogyakarta berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat secara menyeluruh.

Proses penyelenggaraan pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM secara *online* di Satpas Polresta Yogyakarta dapat diamati dari beberapa aspek yang terdapat dalam teori standar pelayanan publik yang dikemukakan oleh Mukarom dan Laksana (2015: 85) yang mencakup: (1) prosedur pelayanan, (2) waktu penyelesaian, (3) biaya pelayanan, (4) produk pelayanan, (5) sarana dan prasarana, dan (6) kompetensi petugas pemberi layanan. Berikut ini adalah uraian dari masing-masing aspek penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan teori yang dikemukakan Mukarom dan Laksana (2015: 85):

#### 1. Prosedur Pelayanan

Berdasarkan teori standar pelayanan publik yang dikemukakan oleh Mukarom dan Laksana (2015: 85), prosedur pelayanan merupakan prosedur atau aturan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan. Menurut hasil penelitian, dalam menyelenggarakan pelayanan SIM Satpas Polresta Yogyakarta mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dikeluarkan oleh Kasatlantas Polresta Yogyakarta dengan nomor 01/SOP/VII/2016/SATLANTAS tentang Penerbitan SIM. Di dalam SOP tersebut diatur mengenai syarat penerbitan serta langkah-langkah penerbitan SIM, namun SOP tersebut belum memisahkan antara alur pembuatan SIM baru dengan alur perpanjangan masa berlaku SIM. Petunjuk mengenai alur yang kurang jelas mengakibatkan banyak masyarakat yang kebingungan ketika

akan melakukan perpanjangan masa berlaku SIM, sedangkan untuk bertanya masyarakat harus mengantre.

Penyelenggaraan perpanjangan masa berlaku SIM dilakukan tanpa melakukan uji teori dan uji praktek Pada saat pendaftaran permohonan perpanjangan masa berlaku SIM, pemohon diharuskan mengumpulkan *e-KTP* asli, fotokopi *e-KTP*, SIM asli, fotokopi SIM, serta surat keterangan kesehatan. Jika belum memiliki surat keterangan kesehatan, pemohon dapat melakukan cek kesehatan di loket pelayanan cek kesehatan di Satpas Polresta Yogyakarta. Untuk melakukan cek kesehatan di Satpas, pemohon diharuskan membayar biaya sebesar Rp 25.000,00.

Ibrahim (2008: 19) mengemukakan bahwa hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan publik harus jelas, sehingga dalam penyelenggaraannya dapat memenuhi kebutuhan penerima pelayanan. Hak dan kewajiban tersebut dituangkan dalam SOP yang ditetapkan oleh pemberi pelayanan. SOP yang telah ada merupakan SOP penerbitan SIM secara manual, sedangkan untuk penerbitan SIM secara *online*, khususnya bagi pemohon dari luar kota Yogyakarta belum memiliki SOP yang baku. SOP yang digunakan saat ini hanya mengacu pada SOP yang sudah ada, padahal dalam penerbitan SIM secara *online* pemohon dari luar kota Yogyakarta harus mengecek terlebih dahulu apakah SIM pemohon sudah terintegrasi secara *online* atau belum. Selain itu loket informasi; loket pengaduan; loket pendaftaran bagi ibu hamil dan menyusui, lansia, dan

difabel; serta loket pendaftaran bagi pemohon perpanjangan SIM dari luar kota Yogyakarta masih menjadi satu sehingga pelayanan terjadi antrean yang terlalu panjang.

Berdasarkan teori pelayanan publik yang dikemukakan oleh Kotler dan Sampara Lukman dalam Sinambela (2011:5), dalam pelayanan publik kepuasan masyarakat merupakan suatu hal yang harus diwujudkan. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator keberhasilan dari pelayanan publik di sebuah instansi. Maka dari itu, Satpas Polresta Yogyakarta berusaha melakukan analisis dan evaluasi pelayanan SIM melalui pelayanan pengaduan dan indeks kepuasan masyarakat. Pelayanan pengaduan yang dimiliki oleh Satpas Polresta Yogyakarta sudah cukup lengkap, mulai dari pengaduan melalui loket, pengaduan melalui SMS dan telepon, serta tersedianya mesin indeks kepuasan masyarakat, dan formulir kepuasan pelanggan.

Tabel 2. Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan SIM di Satpas Polresta Yogyakarta Bulan Februari 2019

Jenis IKM	Status	Jumlah
IKM SIM	Sangat Puas	168
IKM SIM	Puas	60
IKM SIM	Cukup	5
IKM SIM	Kurang Puas	0
Jumlah		233

Sumber: Satpas Polresta Yogyakarta, 2019

Pengaduan serta keluhan dari masyarakat ditanggapi secara berkala oleh pihak Satpas Polresta Yogyakarta.

Hasil dari tanggapan tersebut dipublikasikan kepada masyarakat melalui papan informasi. Selain dipublikasikan, Satpas Polresta Yogyakarta juga menanggapi indeks kepuasan masyarakat dengan melakukan sosialisasi melalui media sosial dan bekerja sama dengan radio. Dalam menyelenggarakan pelayanan pengaduan, Satpas Polresta Yogyakarta sudah melakukannya dengan baik, namun masyarakat masih kurang responsif dalam memberikan nilai ataupun masukan kepada Satpas Polresta Yogyakarta. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang tidak mengisi formulir kepuasan pelanggan yang telah dibagikan.

## 2. Waktu Pelayanan

Berdasarkan teori standar pelayanan publik yang dikemukakan oleh Mukarom dan Laksana (2015: 85), waktu penyelesaian pelayanan dihitung sejak saat pemohon mengajukan permohonan pelayanan sampai dengan penyelesaian pelayanan. Berdasarkan pendapat dari Irwansyah dalam Siti Fatimah (2017: 604), faktor waktu dalam penyelenggaraan pelayanan merupakan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan.

Pada proses perpanjangan masa berlaku SIM secara *online*, waktu penyelesaian pelayanan dihitung sejak pemohon mengumpulkan formulir permohonan penerbitan SIM hingga pemohon menerima SIM baru. Berdasarkan standar waktu pelayanan yang dibuat oleh Satlantas Polresta Yogyakarta, waktu yang dibutuhkan oleh petugas untuk menyelesaikan

pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 3. Standar Waktu Penyelesaian Pelayanan Perpanjangan Masa Berlaku SIM di Satpas Polresta Yogyakarta

Jenis SIM	Waktu
SIM A	40 menit
SIM BI dan BII	40 menit
SIM C, CI, dan CII	40 menit
SIM D dan DI	40 menit

Sumber: Satpas Polresta Yogyakarta, 2019

Pada praktiknya, pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM secara *online* membutuhkan waktu 1 hingga 2 jam jika banyak pemohon yang ingin melakukan perpanjangan masa berlaku SIM. Jumlah pemohon perpanjangan masa berlaku SIM relatif banyak setiap harinya, padahal pihak Satpas Polresta Yogyakarta sudah membatasi jumlah pendaftar setiap harinya. Jumlah pemohon yang tidak dapat diprediksi membuat waktu penyelesaian pelayanan tidak baku, sehingga standar waktu penyelesaian pelayanan tidak dapat terpenuhi.

Berbeda hal dengan waktu penyelesaian pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM yang memakan waktu lama, waktu penyelesaian pelayanan pengaduan di Satpas Polresta Yogyakarta relatif cepat. Satpas Polresta Yogyakarta selalu menyajikan hasil rekapitulasi indeks kepuasan pelanggan secara berkala dalam sebuah tabel yang ditempel di papan informasi.

## 3. Biaya Pelayanan

Berdasarkan teori standar pelayanan publik yang dikemukakan oleh Mukarom dan Laksana (2015: 85), biaya pelayanan merupakan perincian

tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan. Biaya pelayanan penerbitan SIM termasuk ke dalam jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang diatur oleh pemerintah langsung dalam Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri).

PP No. 60 Tahun 2016 diberlakukan secara nasional sejak 6 Januari 2017. Di dalam tersebut dijelaskan mengenai jenis-jenis serta tarif PNBP yang diterima oleh Polri dari pelayanan yang diselenggarakan oleh Polri, termasuk pelayanan yang terkait dengan penerbitan surat-surat yang berkaitan dengan kendaraan bermotor. Tarif PNBP perpanjangan masa berlaku SIM yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. Tarif PNBP Penerbitan Perpanjangan Masa Berlaku Surat Izin Mengemudi (SIM)

No.	Jenis PNBP	Tarif
1.	SIM A	Rp 80.000,00
2.	SIM BI	Rp 80.000,00
3.	SIM BII	Rp 80.000,00
4.	SIM C	Rp 75.000,00
5.	SIM CI	Rp 75.000,00
6.	SIM CII	Rp 75.000,00
7.	SIM D	Rp 30.000,00
8.	SIM DI	Rp 30.000,00
9.	SIM Internasional	Rp 225.000,00

Sumber: PP No. 60 Tahun 2016

Pembayaran tarif PNBP penerbitan perpanjangan masa berlaku SIM tidak dilakukan di loket

pendaftaran, melainkan di loket pembayaran yang berada di sebelah loket pendaftaran. Pihak Polri bekerja sama dengan salah satu bank BUMN, yaitu Bank BRI dalam menerima pembayaran tarif PNBP dalam penerbitan SIM. Uang pembayaran PNBP dibayarkan ke loket Bank BRI yang kemudian langsung diserahkan kepada KPPN, sehingga terdapat kerja sama antara pihak Satpas, Bank BRI, serta KPPN.

PP No. 60 Tahun 2016 sudah menggolongkan tarif PNBP berdasarkan jenis pelayanan, namun dalam pelaksanaannya belum ada penjelasan secara rinci mengenai dasar penetapan tarif PNBP. Belum ada rincian kegunaan tarif yang dikenakan, alasan mengapa jumlah tarif yang dikenakan sebesar yang tertera di dalam aturan. Seluruh Satpas, termasuk Satpas Polresta Yogyakarta tidak memahami dasar penentuan jumlah tarif tersebut. Satpas Polresta Yogyakarta hanya menjalankan aturan yang berlaku.

Ibrahim (2018: 19) berpendapat bahwa setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM yang diselenggarakan oleh Satpas Polresta Yogyakarta telah disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat dalam membayar. Dengan tarif yang telah ditetapkan, masyarakat mendapatkan pelayanan yang ramah serta memperoleh kenyamanan dalam proses pelayanan. Tarif tersebut sebanding dengan pelayanan yang diperoleh oleh masyarakat, artinya

masyarakat cukup puas dengan pelayanan yang diterima, dilihat dari hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SIM di Satpas Polresta Yogyakarta.

#### 4. Produk Pelayanan

Berdasarkan teori standar pelayanan publik yang dikemukakan oleh Mukarom dan Laksana (2015: 85), produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pada pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM secara *online*, produk yang dihasilkan dari proses pelayanan adalah SIM baru dengan data yang sudah diperbarui. Produk SIM tersebut memiliki standar yang telah ditentukan oleh pemerintah pusat. Upaya pemenuhan standar produk SIM adalah melalui pemusatan distribusi alat dan bahan produksi SIM, sehingga kualitas produk SIM di masing-masing Satpas tidak memiliki perbedaan.

Pada dasarnya kualitas bahan dari produk SIM sudah baik, namun terkadang terjadi kerusakan atau kecacatan pada hasil cetakan SIM. Kerusakan atau kecacatan yang terjadi biasanya berupa adanya garis-garis putih pada SIM atau cetakan sidik jari dan tanda tangan yang terlalu tipis sehingga kurang jelas. Selain itu, masih sering adanya data yang tidak diubah oleh petugas. Beberapa kali terjadi petugas hanya langsung mencetak SIM sesuai data SIM sebelumnya yang telah ada pada sistem, padahal data telah diperbarui oleh pemohon melalui formulir pendaftaran, namun pada hasil cetakan SIM baru data tetap sama seperti pada SIM lama.

#### 5. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan teori standar pelayanan publik yang dikemukakan oleh Mukarom dan Laksana (2015: 85), sarana dan prasarana merupakan hal-hal yang digunakan oleh pemberi layanan maupun pengguna layanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sarana tersebut disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan harus memadai sesuai dengan kebutuhan penyelenggaraan pelayanan. Satpas Polresta Yogyakarta memiliki sarana dan prasarana yang lengkap, mulai dari ruangan yang dibutuhkan untuk menyelenggarakan pelayanan maupun peralatan yang dapat digunakan oleh petugas maupun pemohon dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Satpas Polresta Yogyakarta memiliki sarana prasarana yang digunakan oleh pemohon maupun petugas dalam penyelenggaraan pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM secara *online*, diantaranya 1 ruang depan sebagai ruang untuk pelayanan tingkat pertama, yaitu informasi, pendaftaran, serta pembayaran; 1 ruang tunggu; 1 ruang registrasi, identifikasi, dan produksi SIM; 1 ruang pencerahan; 1 ruang uji teori yang berisi 20 unit computer untuk uji teori; 1 toilet umum; 1 toilet untuk difabel; 1 mushola; 1 ruang laktasi; 1 ruang P3K; dan 1 ruang pojok bermain anak. Di bagian luar gedung terdapat ruang untuk parkir serta ruang untuk melakukan uji praktek pembuatan SIM.

Secara keseluruhan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Satpas Polresta Yogyakarta sudah memadai, namun masih ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh Satpas Polresta

Yogyakarta mengenai sarana dan prasarana yang disediakan. Pertama, loket informasi, loket pengaduan, loket inklusif, serta loket pendaftaran pemohon dari luar kota Yogyakarta masih tergabung menjadi satu loket. Hal tersebut mengakibatkan menumpuknya antrean di loket tersebut dengan tujuan yang berbeda-beda. Kedua, banyaknya jumlah pemohon setiap harinya menyebabkan banyak masyarakat yang mengantre namun tidak mendapatkan tempat duduk. Ketiga, stop kontak untuk pemohon mengisi daya telepon seluler masih kurang memadai. Keempat, *wi-fi* yang terdapat di Satpas Polresta Yogyakarta cenderung lambat, sehingga banyak masyarakat yang lebih memilih untuk tidak menggunakan *wi-fi*. Kelima, lokasi cek kesehatan yang disediakan oleh Satpas Polresta Yogyakarta berada di ujung depan gang, sehingga untuk menuju ke lokasi pemohon harus berjalan kaki sekitar kurang lebih 100 meter. Hal tersebut cukup menyulitkan bagi beberapa pemohon. Keenam, ruang untuk parkir yang disediakan oleh Satpas Polresta Yogyakarta cenderung sempit, sehingga untuk parkir mobil banyak yang memakan tempat di pinggir jalan.

Terlepas dari hal-hal tersebut, sarana dan prasarana di Satpas Polresta Yogyakarta sudah dapat digunakan oleh petugas maupun pemohon. Sarana dan prasarana tersebut dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM secara *online* di Satpas Polresta Yogyakarta. Adanya ruang laktasi, ruang bermain anak, serta toilet khusus untuk lansia dan difabel sangat

membantu bagi pemohon yang membutuhkannya. Selain itu, Satpas Polresta Yogyakarta menyediakan kursi roda yang dapat dipinjam oleh pemohon yang membutuhkan. Hal tersebut menunjukkan bahwa Satpas Polresta Yogyakarta sudah melakukan upaya untuk menyediakan pelayanan yang inklusif bagi masyarakat melalui penyediaan sarana dan prasarana yang memadai.

Pengadaan sarana dan prasarana di setiap Satpas, termasuk Satpas Polresta Yogyakarta disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing Satpas. Untuk menjaga sarana prasarana agar tidak rusak dilakukan pemeliharaan sarana prasarana secara berkala. Terdapat anggaran tersendiri untuk pemeliharaan sarana dan prasarana di Satpas Polresta Yogyakarta. Ketersediaan sarana dan prasarana di Satpas Polresta Yogyakarta menjadi salah satu patokan dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai, pemberi layanan dapat melaksanakan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada. Selain itu, masyarakat juga dapat mengikuti proses pelayanan dengan nyaman. Dengan terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan fasilitas pelayanan, maka meningkat pula kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

#### 6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Berdasarkan teori standar pelayanan publik yang dikemukakan oleh Mukarom dan Laksana (2015: 85), petugas pemberi layanan harus ditempatkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan,

sikap, dan perilaku yang diperlukan. Pada proses penyelenggaraan pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM di Satpas Polresta Yogyakarta, petugas pemberi layanan telah ditempatkan sesuai kompetensinya masing-masing.

Sebelum petugas ditempatkan, petugas pelayanan, khususnya bagian pelaksana pelayanan dengan sistem *online* mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh Polri pusat agar memahami dengan baik prosedur dan tata cara penyelenggaraan pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM secara *online*. Petugas pemberi layanan bagian pelaksana teknis, yaitu petugas loket registrasi, identifikasi, serta produksi SIM diberi pelatihan khusus mengenai cara penggunaan aplikasi, alat-alat, serta prosedur dalam penerbitan SIM. Guna mendukung sistem *online* pada proses penerbitan SIM telah diselenggarakan pendidikan dan pelatihan terkait bagaimana cara menjalankan internet dan mengakses *database* pemohon, cara memasukkan data baru ke dalam *database*, merekam data, serta kemudian mencetak produk SIM. Pendidikan dan pelatihan tersebut diselenggarakan secara rutin oleh Polri, sehingga dapat membantu petugas dalam memahami serta menguasai tugasnya sebagai petugas pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM secara *online*.

Selain kompetensi sesuai penempatan petugas, sikap dan perilaku petugas juga sangat mempengaruhi proses penyelenggaraan pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM secara *online*. Berdasarkan teori pelayanan

publik yang dikemukakan oleh Kotler dan Sampara Lukman dalam Sinambela (2011:5), dalam pelayanan publik kepuasan masyarakat merupakan suatu hal yang harus diwujudkan. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator keberhasilan dari pelayanan publik di sebuah instansi. Sama halnya dengan Satpas Polresta Yogyakarta yang berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga tercapai kepuasan masyarakat.

Salah satu upaya Satpas Polresta Yogyakarta adalah dengan memberikan pelayanan yang ramah kepada pemohon. Petugas pemberi layanan di Satpas Polresta Yogyakarta selalu menunjukkan sikap ramah kepada pemohon. Selain itu petugas juga melayani komplain dari pemohon dengan sabar. Beberapa masyarakat yang belum memahami persyaratan dan prosedur perpanjangan masa berlaku SIM secara *online* akan diberi penjelasan oleh petugas di loket informasi serta diarahkan sesuai prosedur yang ada. Tidak hanya kepada pemohon, kepada tamu pun petugas menunjukkan sikap yang ramah. Untuk terus meningkatkan kualitas petugas pemberi layanan, Satpas Polresta Yogyakarta secara rutin melakukan analisa dan evaluasi petugas.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat Penyelenggaraan Pelayanan Perpanjangan SIM secara *online* di Satpas Polresta Yogyakarta**

Dalam suatu penyelenggaraan program selalu terdapat faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat proses penyelenggaraannya. Penyelenggaraan pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM

secara *online* di Satpas Polresta Yogyakarta memiliki faktor pendukung dan faktor penghambat yang dapat mempengaruhi berjalannya proses penyelenggaraan pelayanan.

Faktor pendukung serta penghambat penyelenggaraan pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM secara *online* di Satpas Polresta Yogyakarta adalah sebagai berikut:

#### 1. Faktor Pendukung

- a. Adanya SOP baku yang mengatur mengenai proses penerbitan SIM, sehingga proses penyelenggaraan pelayanan perpanjangan SIM dapat disesuaikan dengan SOP tersebut.
- b. Adanya kotak saran dan formulir kepuasan pelanggan, sehingga dapat dilakukan evaluasi secara berkala terkait pelayanan yang diberikan kepada pemohon.
- c. Adanya standar waktu penyelesaian pelayanan yang telah ditetapkan oleh Satlantas Polresta Yogyakarta, sehingga proses penyelesaian pelayanan memiliki acuan waktu.
- d. Adanya aturan mengenai biaya pelayanan yaitu tarif PNBP perpanjangan masa berlaku SIM secara *online*, sehingga dapat mengurangi praktik KKN.
- e. Pemusatan penyediaan bahan pembuatan SIM yang menyebabkan standar kualitas produk SIM dari mulai material serta format SIM sudah pasti sama di setiap Satpas, sehingga masyarakat mendapatkan hak yang sama atas produk SIM baru.
- f. Pengadaan sarana dan prasarana oleh pusat, sehingga sarana dan prasarana yang disediakan oleh

Satpas Polresta Yogyakarta memadai.

- g. Adanya peraturan pelayanan inklusif, sehingga Satpas Polresta Yogyakarta menyediakan sarana dan prasarana khusus bagi ibu hamil dan menyusui, lansia, serta difabel.
- h. Adanya pendidikan dan pelatihan yang dilakukan oleh Polri, sehingga petugas memiliki kompetensi dalam penyelenggaraan pelayanan perpanjangan SIM secara *online*.
- i. Adanya uji kompetensi serta sertifikasi bagi petugas secara berkala, sehingga dapat meningkatkan kompetensi petugas pemberi layanan.

#### 2. Faktor Penghambat

- a. Belum ada aturan atau SOP khusus untuk penyelenggaraan pelayanan perpanjangan SIM secara *online*, sehingga mengakibatkan terhambatnya pelayanan perpanjangan SIM pemohon dari luar kota Yogyakarta yang SIMnya belum terdaftar secara *online*.
- b. Belum ada rincian tarif PNBP yang menjabarkan mengenai kegunaan tarif tersebut, sehingga menimbulkan pertanyaan dari masyarakat mengenai kegunaan uang tersebut dan ke mana uang tersebut disetorkan.
- c. Jaringan yang tidak stabil, sehingga proses penyelenggaraan pelayanan akan mengalami keterlambatan waktu.
- d. Belum maksimalnya penggunaan *websiteSIM online*, sehingga pendaftaran tetap harus dilakukan secara langsung di Satpas.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa penyelenggaraan pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM secara *online* di Satpas Polresta Yogyakarta sudah sesuai dengan enam aspek standar pelayanan publik yang mencakup, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi layanan. Walaupun Satpas Polresta Yogyakarta telah memenuhi standar pelayanan yang ada, namun masih ada beberapa aspek yang harus diperbaiki dan ditingkatkan.

### Saran

Dari uraian hasil penelitian, terdapat beberapa saran untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM secara *online* di Satpas Polresta Yogyakarta yang dapat dijadikan pertimbangan, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan pelayanan perpanjangan SIM secara *online* di Satpas Polresta Yogyakarta, pihak Satlantas Polresta Yogyakarta perlu membuat SOP khusus yang mencakup alur pelayanan perpanjangan SIM secara *online* serta persyaratannya.
2. Untuk mengurangi keterlambatan waktu penyelesaian pelayanan perpanjangan SIM secara *online*, sebaiknya pihak Satpas Polresta Yogyakarta membagi pelayanan ke dalam dua waktu pelayanan. Waktu pelayanan pertama dibuka pukul 08.00-10.00 WIB dengan target 50 pemohon, kemudian Waktu pelayanan kedua dibuka pukul 10.00-12.00 WIB dengan

target 50 pemohon, sehingga pemohon tidak perlu menunggu terlalu lama.

3. Untuk meningkatkan efisiensi waktu pelayanan perpanjangan SIM secara *online*, sebaiknya pemohon dapat mengisi formulir pendaftaran secara mandiri melalui *website* [sim.korlantas.polri.go.id](http://sim.korlantas.polri.go.id) agar ketika datang ke Satpas pemohon tinggal mengumpulkan berkas dan menunggu identifikasi data.

### DAFTAR PUSTAKA

- Diansari, Mila. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Kendaraan Motor (SIM C) di Polres Semarang 2016*. Semarang: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro.
- Fatimah, Siti. (2017). *Efektivitas Sistem Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Secara Online di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya*. Surabaya: Program Studi Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung.
- Moerir, AS. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan*

- Standar Pelayanan Minimum*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Republik Indonesia. (1993). *Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 tentang Kendaraan dan Pengemudi*. Sekretariat Negara: Jakarta.
- \_\_\_\_\_. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Sekretariat Negara: Jakarta.
- \_\_\_\_\_. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Sekretariat Negara: Jakarta.
- \_\_\_\_\_. (2012). *Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi*. Kepolisian Republik Indonesia: Jakarta.
- \_\_\_\_\_. (2013). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi: Jakarta.
- \_\_\_\_\_. (2016). *Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia*. Sekretariat Negara: Jakarta.
- Rukayat, Yayat. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu*. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi. Vo. 11 No.2 Tahun XI, Hal. 56-65. Bandung: Universitas Nurtanio.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Triyanti, Desak Putu Butsi. (2016). *Pelayanan Terpadu Surat Izin Mengemudi (SIM) Terintegrasi*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik. Vol. 2, No. 4, Hal.192-194. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- <http://jogja.tribunnews.com/2016/02/19/perpanjangan-sim-luar-diy-baru-layani-48-satpas> (Diakses pada 26 Desember 2018 pukul 21.04).
- <https://kumparan.com/amp/@kumparannews/sudah-317-satpas-sim-sudah-online-tersisa-13> (Diakses pada 26 Desember 2018 pukul 19.30 WIB).
- <https://nasional.tempo.co/read/725305/yogyakarta-luncurkan-sistem-sim-online/full&view=ok> (Diakses pada 26 Desember 2018 pukul 14.10 WIB).
- <https://nasional.tempo.co/read/830833/sim-online-siap-perbaiki-mutu-pelayanan-publik> (Diakses pada 26 Desember 2018 pukul 14.18 WIB).
- <https://www.idntimes.com> (Diakses pada tanggal 26 Desember 2018 pukul 19.25 WIB).