

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman digital saat ini, pemerintah menghadapi tantangan dalam memberikan layanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat yang menginginkan layanan yang cepat, efisien, berkualitas tinggi, dan responsif terhadap kebutuhan mereka (Suryadevi & Fanida, 2020). Pelayanan publik seringkali dikaitkan dengan upaya individu atau kelompok tertentu dalam mempermudah masyarakat mencapai tujuan mereka. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ini mengacu pada serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang, jasa, atau layanan administratif sesuai dengan hukum yang berlaku. Untuk memberikan pelayanan publik yang optimal, pemerintah menerapkan teknologi informasi melalui konsep *e-government*. Langkah ini diambil sebagai tanggapan atas kebutuhan masyarakat dan dianggap mampu meningkatkan efisiensi serta kualitas layanan.

Implementasi *e-government* membawa dampak besar pada kehidupan negara, berfungsi sebagai alat untuk menyediakan akses informasi bagi seluruh masyarakat. Informasi yang disampaikan melalui *e-government* mencakup proses penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. *E-government* bertujuan untuk menggunakan teknologi informasi guna meningkatkan kualitas layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat.

E-government diharapkan dapat mempercepat terwujudnya *good governance* yang mencakup unsur-unsur akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas, serta menghasilkan layanan publik yang optimal, efektif, dan efisien bagi masyarakat (Khoerunnisa, 2019)

Dalam hal ini, inovasi menjadi hal penting dalam menjalankan manajemen pelayanan publik yang efisien di tengah dinamika masyarakat yang semakin beragam dan permintaan layanan publik yang semakin tinggi dari individu-individu. Menurut Hadi Prabowo (2022:26), disebutkan bahwa salah satu konsekuensi dari meningkatnya permintaan ini adalah harapan bahwa layanan dapat diakses kapan saja. Akhirnya, untuk memenuhi kebutuhan warga, lembaga harus mampu beradaptasi dengan tuntutan yang terus berubah. Organisasi layanan publik sering menghadapi tekanan besar untuk mengurangi biaya, menghilangkan pemborosan, dan meningkatkan efisiensi, mirip dengan yang dihadapi oleh sektor swasta (Prabowo, 2022). Dapat disimpulkan bahwa inovasi dan manajemen pelayanan publik saling mendukung dan berinteraksi satu sama lain dalam upaya meningkatkan kualitas, efisiensi, dan responsivitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Menurut Peraturan Menteri PANRB No. 91 Tahun 2021 pada Pasal 1 No.4, Unit Pelayanan Publik (UPP) adalah unit kerja yang bertanggung jawab atas penerapan inovasi dalam pelayanan publik. Ini mencakup kementerian, lembaga pemerintah, pemerintah daerah, serta perusahaan negara dan daerah yang menjalankan kewajiban dalam memberikan pelayanan publik. Dalam hal ini, Kapolri berperan aktif dalam memperbaiki mutu pelayanan publik dengan

memperkenalkan inovasi baru dalam sistem informasi yang ada. Tujuannya adalah untuk menyederhanakan dan meningkatkan efisiensi proses pelayanan.

Disisi lain, kepuasan masyarakat juga menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan di sebuah instansi atau lembaga pemerintahan. Jika sebuah instansi atau lembaga berhasil menerapkan standar kualitas yang ditetapkan, maka pelayanan yang mereka berikan dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang berkualitas tinggi. Dapat disimpulkan bahwa baik buruknya kualitas pelayanan akan memengaruhi seberapa besar kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh sebab itu, peningkatan dalam pelayanan publik harus menjadi fokus utama untuk memastikan kualitas layanan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pemangku kepentingan, dan bukan hanya demi kepentingan pemerintah (Bekkers & Tummers, 2018).

Menurut Pasolong (2010:221), kepercayaan masyarakat akan meningkat seiring dengan perbaikan dalam tata kelola pemerintahan dan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat terhadap lembaga publik sangat penting karena mencerminkan seberapa besar kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pemerintahan yang baik ditandai oleh pelayanan publik yang berkualitas. Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003, keberhasilan pelayanan dinilai dari seberapa puas penerima layanan. Kepuasan ini tercapai apabila layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan penerima.

Meningkatkan performa dan kualitas pelayanan di organisasi publik adalah kunci utama yang dapat memacu seluruh perubahan dalam administrasi pemerintahan di Indonesia. Sebagai pelaksana tugas negara dan penyedia layanan

masyarakat, pemerintah bertanggung jawab untuk melakukan transformasi dan memperbaiki kinerja pelayanan agar sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Citra pemerintah di mata masyarakat seringkali dipengaruhi oleh mutu pelayanan publik yang kurang memuaskan yang disediakan oleh birokrasi. Orang-orang yang telah berurusan dengan birokrasi sering kali merasa kecewa dan mengeluhkan kualitas layanan yang diterima.

Gambar 1. 1 Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Terlapor

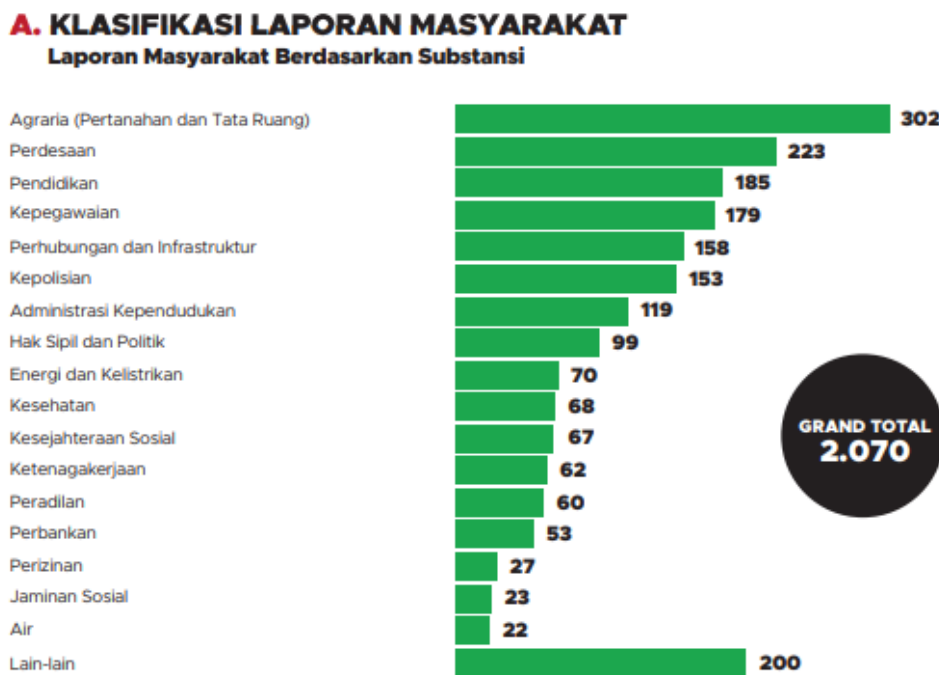
KLASIFIKASI TERLAPOR	LAPORAN
Pemerintah Daerah	1403
Badan Pertanahan Nasional	336
Instansi Pemerintah / Kementerian	196
Kepolisian	168
BUMN/BUMD	167
Perbankan	93
Lembaga Pendidikan Negeri	77
Lembaga Peradilan	51
Lembaga Pemerintah Non Kementerian	42
Lain-lain	35
Kejaksaan	30
Badan Swasta/Perseorangan	28
Rumah Sakit Pemerintah	19
Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	17
Lembaga Pendidikan Swasta	17
Tentara Nasional Indonesia	9
Perorangan	7
Dewan Perwakilan Rakyat/Majelis Pemusyawaratan Rakyat	6
Rumah Sakit Swasta	5

Sumber: Laporan Triwulan I Ombudsman RI, 2022

Pada gambar 1.1, diperoleh data laporan triwulan I Ombudsman Republik Indonesia tahun 2022 terkait adanya pengaduan pelayanan publik yang dirasa kurang baik. Dapat dilihat pada gambar diatas, kepolisian menduduki urutan ketiga dengan klasifikasi terlapor sebanyak 169 laporan mengenai pelayanan publik. Seiring berjalannya waktu, pada tahun 2023 Kepolisian sebagai lembaga

pemerintah terlihat mengalami penurunan terhadap adanya laporan masyarakat, yaitu terdapat 153 laporan yang diperoleh peneliti berdasarkan grafik data Laporan Triwulan II Ombudsman RI tahun 2023 yang dapat dilihat pada gambar 1.2 dibawah ini.

Gambar 1. 2 Grafik Data Klasifikasi Laporan Masyarakat



Sumber: Laporan Triwulan II Ombudsman RI, 2023

Dalam hal ini pelayanan publik merupakan faktor kunci dalam menilai kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, yang mengatur kebijakan dan strategi pengembangan *E-government* di Indonesia, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan tugas pemerintahan.

Sejalan dengan hal tersebut, menurut Pasal 1 ayat 1 Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan

Layanan Digital Nasional, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah metode pelaksanaan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Selanjutnya, pada Pasal 2 Ayat 1 dijelaskan bahwa untuk mewujudkan layanan digital nasional yang terpadu, pemerintah mempercepat transformasi digital melalui peluncuran aplikasi SPBE Prioritas, yang fokus pada integrasi dan interoperabilitas antar sistem. Maka dari itu, pada Pasal 2 Ayat 3 huruf (i) juga disebutkan bahwa aplikasi SPBE Prioritas diselenggarakan untuk mendukung layanan kepolisian yang terintegrasi, termasuk penerbitan surat izin mengemudi dan izin keramaian, Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia bertanggung jawab penuh dalam pelaksanaannya. Dari pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepolisian masuk ke dalam 9 pilar utama (SPBE Prioritas) serta upaya percepatan layanan digital di bidang kepolisian merupakan bagian penting dari transformasi digital di Indonesia.

Untuk itu, pemerintah mendukung berbagai inovasi yang dilakukan oleh institusi pemerintah yang berupaya mengoptimalkan potensi teknologi untuk meningkatkan mutu pelayanan publik (Octavera, 2021). Kepolisian Negara Republik Indonesia memanfaatkan sistem *E-government* untuk mengelola pelanggaran lalu lintas dan pelayanan Surat Izin Mengemudi. Selaras dengan hal tersebut, adanya konsep digitalisasi dalam penegakan hukum lalu lintas, seperti yang diwujudkan dalam konsep PRESISI (Prediktif, Responsibilitas, Transparansi).

Digitalisasi layanan SIM juga terus berkembang dan menjadi fokus kebijakan pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Digitalisasi pelayanan SIM (Surat Izin Mengemudi) mengacu pada proses mengadopsi teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan terkait perizinan mengemudi. Beberapa elemen kunci dalam digitalisasi pelayanan SIM melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menyederhanakan proses administratif dan memberikan kemudahan bagi pemohon serta pemegang SIM. Selain itu, dapat membantu pemerintah mengelola data dengan lebih efisien dan memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Dengan kata lain, penggunaan teknologi, informasi, dan komunikasi dalam layanan kepolisian sangat penting untuk memastikan pelayanan yang berkualitas dan unggul di lingkungan kepolisian. Pelayanan surat izin mengemudi (SIM) adalah bagian penting dari pelayanan publik di bidang transportasi, yang berpengaruh besar pada kehidupan sehari-hari masyarakat. Adanya transformasi digital telah mengubah cara layanan SIM dilakukan di berbagai negara, termasuk Indonesia.

Menurut Dimas Sulistiyo & Shihab (2023) Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah dokumen penting yang berfungsi seperti kartu identitas pemerintah lainnya, dan diterbitkan oleh Korlantas Polri. Dokumen ini menunjukkan bahwa pemiliknya telah memperoleh izin resmi untuk mengemudikan kendaraan bermotor di jalan raya tanpa perlu pengawasan khusus. Di Indonesia, perihal izin mengemudi diwajibkan bagi seluruh masyarakat untuk mematuhi peraturan berkendara umum yang berdasar pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009

Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yaitu salah satunya harus memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM).

Menurut Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, bagian VIII, mengemudikan kendaraan di jalan umum tanpa memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) yang sah dari Korps Lalu Lintas Kepolisian Republik Indonesia dianggap sebagai pelanggaran hukum. Pelanggaran tersebut akan mengakibatkan pemberian sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Puteri et al., 2019). Keberadaan SIM memiliki peran penting dalam menjaga ketertiban masyarakat, sehingga bagi mereka yang tidak memiliki SIM dapat dikenai sanksi berupa tindak pidana dengan hukuman penjara maksimal empat bulan atau denda sebanyak Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah). Di sisi lain, SIM juga berfungsi sebagai tanda registrasi dan bukti keabsahan pengemudi kendaraan bermotor, yang melibatkan identitas lengkap dari pengemudi.

Menurut Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi (SIM), SATPAS adalah lembaga yang mengelola administrasi SIM dan merupakan bagian dari tugas Kepolisian Republik Indonesia di bidang lalu lintas. Dalam hal tersebut, SATPAS Colombo Surabaya merupakan bagian dari Kepolisian Resort Kota Besar Surabaya atau yang dikenal Polrestabes Surabaya yang menyediakan layanan publik, seperti pembuatan dan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM). Oleh karena itu, seluruh penyelenggara pelayanan, khususnya SATPAS Colombo Surabaya, secara rutin melakukan survei kepuasan masyarakat.

Berikut ini adalah data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan SIM di SATPAS Satlantas Polrestaes Surabaya sebelum adanya layanan SINAR yakni data terakhir pada Triwulan III Tahun 2021.

Gambar 1. 3 Indeks Kepuasan Masyarakat



Sumber: Akun Instagram SATPAS Colombo Surabaya @satpascolombo_sby

Data di atas mencakup Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2021 terkait pelayanan secara keseluruhan di SATPAS Colombo Surabaya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) nilai 98, menandakan bahwa pelayanan terkait Surat Izin Mengemudi (SIM) di tahun 2023 telah berlangsung dengan sangat baik.

Adanya inovasi layanan merupakan sebuah kunci dalam meningkatkan kepuasan masyarakat karena memberikan perubahan positif, efisiensi, dan kemudahan akses bagi pengguna. Inovasi dalam layanan akan berkontribusi pada peningkatan birokrasi dan pelayanan publik, menjadikannya lebih baik

dibandingkan sebelumnya. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya Indeks Kepuasan Masyarakat yang semakin meningkat ataupun cenderung stabil terhadap layanan yang telah diberikan.

Berikut ini adalah data terakhir yang didapatkan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan SIM di SATPAS Satlantas Polrestabes Surabaya setelah adanya layanan SINAR yakni data terakhir pada Triwulan I Tahun 2023.

Gambar 1. 4 Indeks Kepuasan Masyarakat



Sumber: Akun Instagram SATPAS Colombo Surabaya @satpascolombo_sby

Data di atas mencakup Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan I tahun 2023 terkait pelayanan secara keseluruhan di SATPAS Colombo Surabaya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai nilai 98, menandakan bahwa pelayanan terkait Surat Izin Mengemudi (SIM) selama periode Januari hingga April 2023 telah berlangsung dengan sangat baik dan cenderung stabil.

Meskipun telah mendapat nilai IKM yang tinggi, tidak dapat diabaikan bahwa masih terdengar keluhan dari masyarakat mengenai rumitnya proses pengurusan SIM dan antrian yang panjang, bahkan mencapai berjam-jam, serta tidak dapat diselesaikan dalam satu hari. Faktor-faktor seperti jarak tempuh antar wilayah yang berbeda dan kesibukan individu yang bervariasi menjadi pertimbangan, sehingga perlu waktu khusus untuk mengurus SIM di kantor SATPAS. Oleh karena itu, Polri menggagas layanan SINAR sebagai solusi untuk memungkinkan masyarakat mengurus SIM tanpa harus mendatangi kantor SATPAS. Contohnya, warga Kecamatan Jambangan yang harus menempuh jarak sekitar 18 km ke SATPAS Colombo Surabaya, tentu diperlukan waktu khusus bagi pemohon dalam mengurus SIM. Masyarakat cenderung memiliki waktu luang pada hari Minggu, sementara kantor SATPAS hanya buka pada hari Senin hingga Sabtu. Dimana pada hari Senin hingga Kamis, pukul 08.30 – 12.00 WIB dan hari Jumat hingga Sabtu, pukul 08.30 – 11.00 WIB.

Menghadapi kendala tersebut, layanan SINAR menjadi alternatif yang efektif agar masyarakat dapat mengurus SIM tanpa harus datang langsung ke kantor SATPAS. Dari hal tersebut terlihat bahwa pelayanan SIM sering dikaitkan dengan prosedur yang kompleks, karena melibatkan banyak hal, seperti persyaratan administratif, ujian tulis, dan ujian praktik.

SINAR merupakan singkatan dari SIM Nasional Presisi, adalah layanan perpanjangan surat izin mengemudi yang dapat diakses secara online melalui aplikasi. Masyarakat bisa mengunduh aplikasi ini langsung melalui Play Store untuk perangkat Android atau App Store untuk iOS. Peluncuran aplikasi Digital

Korlantas Polri ini merupakan bagian dari inisiatif modernisasi pelayanan publik yang dicanangkan dalam 100 hari pertama kerja Kapolri. Melalui layanan SINAR yang tersedia di aplikasi Digital Korlantas Polri, masyarakat kini bisa memperpanjang SIM secara online, membuat proses menjadi lebih mudah dan efisien. Kapolri Jenderal Polisi Listyo Sigit Prabowo secara resmi meluncurkan aplikasi ini pada 13 April 2021 di Satpas Daan Mogot, Jakarta.

Gambar 1. 5 Layanan SINAR



Sumber: Aplikasi Digital Korlantas, 2024

Menurut situs web Digitalkorlantas.id, aplikasi ini menawarkan berbagai fitur berguna. Selain layanan SINAR untuk perpanjangan SIM, terdapat juga

layanan SIGNAL yang memungkinkan pengguna membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), mengakses informasi tentang jadwal SAMSAT keliling, dan memanfaatkan fitur NTMC Polri, termasuk CCTV untuk memantau kondisi lalu lintas secara langsung. Aplikasi ini juga menyediakan layanan E-TLE. (*Electronic Traffic Law Enforcement*), yang memberikan pemberitahuan langsung mengenai informasi tilang elektronik. Program ini diperkenalkan dengan tujuan meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kualitas layanan publik di sektor transportasi. Meskipun demikian, untuk warga yang ingin membuat SIM baru, mereka masih perlu mendatangi gerai SIM untuk mengikuti ujian praktik secara langsung. Sedangkan untuk ujian teori, kini dapat dilakukan secara daring melalui aplikasi E-Avis.

Proses memperpanjang SIM tidak jauh berbeda dengan pembuatan SIM baru. Perbedaannya terletak pada dokumen yang perlu dibawa, di mana untuk perpanjangan SIM masyarakat tidak perlu membawa banyak dokumen seperti saat membuat SIM baru. Pernyataan ini sesuai dengan informasi dari Kasubit SIM Ditregident Korlantas Polri, Kombes Pol Tri Julianto Djati Utomo.

“...syarat dan prosedur untuk membuat atau memperpanjang SIM tetap tidak berubah.”

(Sumber: <https://www.kompas.com/tren/read/2023/02/27/070000765/cara-perpanjang-sim-online-2023-berikut-syarat-prosedur-dan-biaya> diakses pada tanggal 15 Januari 2024)

Berikut merupakan syarat memperpanjang SIM yang dikutip dari laman Digitalkorlantas.id :

1. SIM lama
2. E-KTP

3. Hasil RIKKES Jasmani
4. Hasil Test Psikologi
5. Pas foto (bukan foto selfie) dengan background berwarna biru
6. Foto tanda tangan di atas kertas putih polos dengan tinta yang tebal

Untuk perpanjangan SIM Nasional, biaya yang harus dibayar adalah Rp80.000 untuk SIM A dan Rp75.000 untuk SIM C. Biaya tersebut belum termasuk administrasi, pengemasan, dan pengiriman dari SATPAS ke alamat pemohon. Selain itu, ada tambahan biaya sebesar Rp37.500 untuk tes psikologi, serta biaya tes RIKKES jasmani sesuai tarif klinik yang dipilih.

Perpanjangan SIM biasanya memakan waktu antara 3 hingga 7 hari kerja, tergantung pada jumlah antrian. Namun, jika terjadi lonjakan antrian di SATPAS, waktu proses bisa menjadi lebih lama, belum termasuk waktu pengiriman dari SATPAS ke alamat pemohon. SATPAS beroperasi dari Senin hingga Sabtu, pukul 08.00 – 15.00 WIB. Permohonan SIM yang diajukan setelah pukul 15.00 WIB akan diproses keesokan harinya. Untuk menghindari penolakan oleh petugas di SATPAS, pemohon disarankan untuk secara rutin memeriksa status transaksi melalui aplikasi dan memastikan bahwa semua dokumen dan data yang diserahkan sudah lengkap dan akurat. Selain itu, sebaiknya perpanjangan dilakukan 30 hari sebelum masa berlaku SIM habis.

Menurut Pasal 11 ayat (1) Peraturan Kepala Kepolisian Negara RI No. 9 Tahun 2012 tentang SIM, SIM yang dikeluarkan oleh Satpas di Indonesia memiliki masa berlaku selama 5 tahun dan harus diperpanjang. Ini berarti setiap pengemudi kendaraan diwajibkan untuk memiliki SIM yang masih berlaku. Jika

seseorang tidak memiliki SIM atau belum memperpanjang SIM, mereka dapat menghadapi sanksi hukum yang berat, seperti denda atau bahkan pencabutan SIM. Berikut adapun data banyaknya warga Kota Surabaya yang telah melakukan perpanjangan SIM A dan SIM C secara online melalui layanan SINAR ataupun offline pada SATPAS Colombo Surabaya.

Tabel 1. 1 Laporan Permohonan Rekap SIM A dan C melalui SINAR Tahun 2022

No	Golongan SIM	Baru	Perpanjangan	Total
1	A	20.168	20.709	40.905
2	A Umum	0	0	0
3	BI	0	0	0
4	BI Umum	0	0	0
5	BII	0	0	0
6	BII Umum	0	0	0
7	C	41.705	43.879	85.606
8	CI	0	0	0
9	CII	0	0	0
10	D	0	0	0
11	DI	0	0	0
Total		61.873	64.588	126.511

Sumber: SATPAS Colombo Surabaya, 2024

Berdasarkan tabel 1.1 data laporan permohonan rekap SIM A dan SIM C melalui SINAR pada kantor SATPAS Colombo Surabaya didapatkan bahwa jumlah permohonan perpanjangan SIM A sebanyak 20.709 dan SIM C sebanyak 43.809 sedangkan jumlah permohonan pembuatan SIM baru untuk SIM A sebanyak 20.168 dan SIM C sebanyak 43.879. Dilihat dari data permohonan perpanjangan SIM A dan C, pada tahun 2022 banyak warga Kota Surabaya yang melakukan perpanjangan SIM yaitu dengan total 64.588.

Tabel 1. 2 Laporan Permohonan Rekap SIM A dan C melalui SINAR Tahun 2023

No	Golongan SIM	Baru	Perpanjangan	Total
1	A	28.327	17.676	46.003
2	A Umum	0	0	0
3	BI	0	0	0
4	BI Umum	0	0	0
5	BII	0	0	0
6	BII Umum	0	0	0
7	C	46.563	36.803	83.366
8	CI	0	0	0
9	CII	0	0	0
10	D	0	0	0
11	DI	0	0	0
Total		74.890	54.479	129.369

Sumber: SATPAS Colombo Surabaya, 2024

Selanjutnya, pada tabel 1.2 data laporan permohonan rekap SIM A dan SIM C melalui SINAR pada kantor SATPAS Colombo Surabaya didapatkan bahwa jumlah permohonan perpanjangan SIM A sebanyak 17.676 dan SIM C sebanyak 36.803 sedangkan jumlah permohonan pembuatan SIM baru untuk SIM A sebanyak 28.327 dan SIM C sebanyak 46.563. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, pada tahun 2023 data permohonan perpanjangan SIM A dan C lebih sedikit daripada tahun 2022 yaitu dengan total 54.749. Dari data diatas, secara keseluruhan, inovasi pelayanan SIM melalui SINAR telah mendapatkan perhatian dan implementasi di berbagai daerah di Indonesia, menunjukkan signifikansi dan potensi positifnya dalam transformasi pelayanan publik.

Dengan adanya permasalahan tersebut, teori yang sesuai dan yang dipilih oleh peneliti yaitu teori inovasi menurut Rogers dalam Hadi Prabowo (2022) menjadi dasar teori dalam penelitian ini dikarenakan terdapat 5 karakteristik cepat atau lambat penerimaan inovasi yang meliputi Keunggulan Relatif (*Relative*

Advantage), Kompabilitas (*Compatibility*), Kerumitan (*Complexity*), Kemampuan Diujicobakan (*Triability*), dan Kemampuan untuk Diamati (*Observability*). Diketahui bahwa terdapat beberapa karakteristik penerimaan inovasi yang sejalan dengan permasalahan yang ada yaitu kompatibilitas dan kemudahan untuk diamati. Kompabilitas mengacu pada sejauh mana suatu inovasi sesuai dengan nilai, pengalaman sebelumnya, dan kebutuhan penerimanya. Inovasi yang tidak sejalan dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima akan lebih sulit diterima dibandingkan dengan inovasi yang sesuai dengan norma yang ada dalam masyarakat. Hal ini sejalan dengan layanan SINAR (SIM Nasional Presisi) yang diterapkan oleh SATPAS Satlantas Polrestabes Surabaya. Layanan ini memudahkan masyarakat untuk memperpanjang Surat Izin Mengemudi (SIM) secara online, sehingga tidak perlu lagi datang langsung ke kantor SATPAS, inovasi ini juga memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan cepat, efisien, dan praktis, mengurangi birokrasi yang rumit dan waktu tunggu.

Selanjutnya, karakteristik kemudahan untuk diamati merujuk pada seberapa mudah hasil dari suatu inovasi dapat dilihat dan dinilai. Inovasi yang hasilnya jelas dan mudah terlihat cenderung akan diterima lebih cepat oleh masyarakat. Sebaliknya, inovasi dengan hasil yang sulit diamati akan memerlukan waktu lebih lama untuk diterima. Dari adanya hal tersebut penerapan layanan SINAR telah meningkatkan indeks kepuasan masyarakat terkait pelayanan SIM, menunjukkan bahwa layanan ini telah diterima dan memberikan nilai tambah. Layanan ini juga memperlihatkan peningkatan signifikan dalam permohonan perpanjangan SIM secara online, menandakan bahwa masyarakat menghargai

efisiensi dan aksesibilitas yang ditawarkan oleh layanan digital ini

Penggunaan teori inovasi ini mampu menilai kelebihan yang ditawarkan pada inovasi pelayanan hingga menilai bagaimana inovasi Aplikasi Digital Korlantas Polri dalam Layanan SINAR (SIM Nasional Presisi) pada SATPAS Colombo Surabaya mampu bekerja secara efektif dengan memberikan kemudahan bagi masyarakat Kota Surabaya. Dalam hal ini penulis tertarik untuk mengangkat penelitian yang berjudul **“Inovasi Aplikasi Digital Korlantas Polri Dalam Layanan SINAR (SIM Nasional Presisi) Pada SATPAS Colombo Surabaya”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti menarik sebuah permasalahan penelitian tentang “Bagaimana Inovasi Aplikasi Digital Korlantas Polri Dalam Layanan SINAR (SIM Nasional Presisi) Pada SATPAS Colombo Surabaya?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Inovasi Aplikasi Digital Korlantas Polri Dalam Layanan SINAR (SIM Nasional Presisi) Pada SATPAS Colombo Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai Inovasi Aplikasi Digital Korlantas Polri dalam layanan SINAR (SIM Nasional Presisi) di SATPAS Colombo Surabaya diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan teori tentang pelayanan publik serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan dalam penyediaan layanan tersebut.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari Program Studi Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Selain itu, penelitian ini memberikan kesempatan bagi penulis untuk menerapkan teori-teori yang dipelajari selama kuliah dalam hal yang nyata, khususnya dalam kajian tentang peran pemerintah.

b. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa hasil atau laporan yang bisa digunakan sebagai referensi untuk studi-studi berikutnya yang berkaitan dengan Inovasi Aplikasi Digital Korlantas Polri dalam layanan SINAR (SIM Nasional Presisi) di SATPAS Colombo Surabaya. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi tambahan referensi dan bacaan bagi perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

c. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran untuk meningkatkan kualitas layanan di SATPAS Colombo Surabaya, sehingga proses pelayanan kepada masyarakat ke depannya dapat menjadi lebih efektif dan memuaskan.