

**INOVASI APLIKASI DIGITAL KORLANTAS POLRI
DALAM LAYANAN SINAR (SIM NASIONAL
PRESISI) PADA SATPAS COLOMBO SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH :

INDRACAHYANING MUSTIKASARI
NPM.20041010117

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN


**INOVASI APLIKASI DIGITAL KORLANTAS POLRI DALAM
LAYANAN SINAR (SIM NASIONAL PRESISI) PADA SATPAS
COLOMBO SURABAYA**

Disusun Oleh:

Indrachyaning Mustikasari
NPM.20041010117

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,
Dosen Pembimbing


Oktarizka Reviandani, S.AP., M.AP
NPT.21219941014318

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 1906804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**INOVASI APLIKASI DIGITAL KORLANTAS POLRI DALAM
LAYANAN SINAR (SIM NASIONAL PRESISI) PADA SATPAS
COLOMBO SURABAYA**

Disusun Oleh:

INDRACAHYANING MUSTIKASARI

NPM. 20041010117

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal Reslaj:
Religion Education Social Laa Roiba Journal (Terakreditasi Sinta 4), Volume 6
Nomor 11, November Tahun 2024


Menyetujui


Pembimbing


Oktarizka Reviandani, S.AP., M.AP
NPT.21219941014318

Tim Penguji,
1. Ketua


Kalvin Edo Wahyudi, S.Sos., M.KP
NPT.17119890218005
2. Sekretaris


Oktarizka Reviandani, S.AP., M.AP
NPT.21219941014318
3. Anggota


Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si
NIP. 196801161994032001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP.1906804182021211006

LEMBAR REVISI

INOVASI APLIKASI DIGITAL KORLANTAS POLRI DALAM LAYANAN SINAR (SIM NASIONAL PRESISI) PADA SATPAS COLOMBO SURABAYA

Disusun Oleh:

INDRACAHYANING MUSTIKASARI
NPM.20041010117

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 13 September 2024

Menyetujui,

Dosen Penguji 1



Kalvin Edo Wahyudi, S.Sos., M.KP
NPT.17119890218005

Dosen Penguji 2



Oktarizka Reviandani, S.AP., M.AP
NPT.21219941014318

Dosen Penguji 3



Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si
NIP. 196801161994032001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Indracahyaning Mustikasari
NPM : 20041010117
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Inovasi Aplikasi Digital Korlantas Polri Dalam Layanan SINAR (SIM Nasional Presisi) Pada SATPAS Colombo Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakann dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarism dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 10 September 2024
Yang Membuat Pernyataan



Indracahyaning Mustikasari
NPM.20041010117

ABSTRAK

INOVASI APLIKASI DIGITAL KORLANTAS POLRI DALAM LAYANAN SINAR (SIM NASIONAL PRESISI) PADA SATPAS COLOMBO SURABAYA

INDRACAHYANING MUSTIKASARI

NPM.20041010117

Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang mencakup berbagai aktivitas untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan bagi setiap warga negara dan penduduk. Layanan tersebut meliputi barang, jasa, atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-government*, teknologi komunikasi dan informasi dimanfaatkan dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* yang diperkenalkan oleh Kapolri adalah aplikasi Digital Korlantas Polri berupa Layanan SINAR, yang bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien dalam proses perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang dapat diakses secara online. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi Aplikasi Digital Korlantas Polri dalam Layanan SINAR (SIM Nasional Presisi) pada SATPAS Colombo Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Keuntungan Relatif, Inovasi ini diterima dengan cepat, meskipun terdapat tantangan internal terkait sinyal dan literasi digital pemohon. 2) Kompatibilitas, penerimaan inovasi berlangsung cepat, namun beberapa masyarakat masih belum mengetahui layanan SINAR karena sosialisasi yang belum menyeluruh. 3) Kerumitan, penerimaan inovasi lambat di sebagian masyarakat karena kompleksitas dan kendala teknis, meski sebagian pemohon menilai aplikasi ini mudah digunakan.. 4) Kemampuan Diujicobakan, penerimaan inovasi positif dan cepat karena uji coba internal oleh tim pengembang, staf Satpas, serta uji coba dua minggu dengan pemohon SIM yang berhasil mengidentifikasi dan memperbaiki masalah, memastikan aplikasi memenuhi kebutuhan pengguna. 5) Kemampuan untuk Diamati, inovasi diterima dengan cepat di masyarakat namun masih ada kekurangan dalam pendataan antrian pemohon oleh petugas satpas yang perlu diperhatikan.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Aplikasi Digital Korlantas Polri, Pelayanan Publik

ABSTRACT

POLRI KORLANTAS DIGITAL APPLICATION INNOVATION IN THE SINAR SERVICE (PRECISE NATIONAL SIM) AT SATPAS COLOMBO SURABAYA

INDRACAHYANING MUSTIKASARI

NPM.20041010117

The implementation of public services in Indonesia is regulated by Law Number 25 of 2009, which includes various activities to meet service needs in accordance with regulations for every citizen and resident. These services include goods, services, or administrative services provided by public service providers. In addition, through Presidential Instruction Number 3 of 2003 concerning national policies and strategies for the development of E-government, communication and information technology is utilized in the government process to improve the efficiency and effectiveness of government administration. One of the innovations in e-government-based public services introduced by the Chief of Police is the Digital Korlantas Polri application in the form of the SINAR Service, which aims to provide more effective and efficient public services in the process of extending a Driving License (SIM) which can be accessed online. This study aims to describe the innovation of the Korlantas Polri Digital Application in the SINAR Service (SIM Nasional Presisi) at SATPAS Colombo Surabaya. This study uses a qualitative descriptive approach method. The results of the study show that: 1) Relative Advantages, this innovation was quickly accepted, although there were internal challenges related to the applicant's digital signal and literacy. 2) Compatibility, the acceptance of innovation is fast, but some people still do not know about SINAR services because the socialization is not yet comprehensive. 3) Complexity, the acceptance of innovation is slow in some people due to complexity and technical constraints, although some applicants consider this application easy to use. 4) Triability, the acceptance of innovation is positive and fast because of internal trials by the development team, Satpas staff, and a two-week trial with SIM applicants who successfully identified and fixed problems, ensuring that the application meets user needs. 5) Observability, the innovation is quickly accepted in the community but there are still shortcomings in the data collection of applicant queues by Satpas officers that need to be considered.

Keywords: Service Innovation, National Police Traffic Corps Digital Application, Public Service

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga memberikan kesempatan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul **“Inovasi Aplikasi Digital Korlantas Polri Dalam Layanan SINAR (SIM Nasional Presisi) Pada SATPAS Colombo Surabaya”**.

Bersamaan dengan tersusunnya penelitian skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Oktarizka Reviandani, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan kesabaran, perhatian, motivasi, serta telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan arahan pada penulis. Pada kesempatan ini, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah mendukung terselesaikannya penelitian skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.A.P selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan selama perkuliahan;

5. Aipda Okta Prastiadi, S.Kom selaku BaMin (Bintara Administrasi) Regident SIM, Aipda Oky Mianto selaku BaMat (Bintara Material) Regident SIM, dan Bapak Joko Kasiono selaku Kapokja (Kepala Pokja) Produksi SIM di SATPAS Colombo Surabaya yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan bersedia meluangkan waktu demi kelancaran penyusunan penelitian skripsi;
6. Ibu saya yang tercinta, Almh. Ibu Kartika Sari yang telah mendahului pulang ke Rahmatullah. Terima kasih karena semasa hidupnya selalu memberikan semangat dan motivasi kepada saya serta mengajarkan saya untuk menjadi orang yang tegar dan kuat dalam menghadapi rintangan, sehingga energi positif yang selalu beliau berikan menjadi tiang keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini;
7. Keluarga penulis yang selalu mendukung keputusan penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi;
8. Karin, Aulia, Nadia, Naja selaku teman sejak di bangku SMA yang selalu menghibur serta menjadi pendengar yang baik penulis;
9. Hena Haudli, Aisha Dwi, Dhea Setya, Widya Dharmawan, Reza Muhammad, Rachmadita, Eka Nuraini dan Dwi Lestari yang telah menjadi sahabat baik bagi penulis selama masa perkuliahan;
10. Fina, Nisa, dan Revanda selaku teman sejak di bangku SD hingga saat ini yang selalu menemani, menjadi pendengar yang baik serta memberikan semangat kepada penulis;

11. Seluruh teman-teman seperjuangan Program Studi Administrasi Publik angkatan 2020 yang saling membantu dalam memberikan masukan, informasi dan saling mendoakan.

Penulis berharap semoga penelitian skripsi ini dapat menjadi pedoman pelaksanaan penelitian. Berbagai kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis demi menyempurnakan untuk penulisan selanjutnya, agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak orang.

Surabaya, Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	18
1.3 Tujuan Penelitian.....	18
1.4 Manfaat Penelitian.....	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA	21
2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
2.2 Landasan Teori	26
2.2.1 Inovasi	26

2.2.2 Inovasi Sektor Publik	35
2.2.3 Pelayanan Publik	39
2.2.4 Surat Izin Mengemudi (SIM)	45
2.3 Kerangka Berpikir	47
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Jenis Penelitian	49
3.2 Lokasi Penelitian	50
3.3 Fokus Penelitian	51
3.4 Jenis dan Sumber Data	54
3.5 Teknik Pengumpulan Data	56
3.6 Teknik Penentuan Informan	58
3.7 Teknik Analisis Data	59
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	61
BAB IV PEMBAHASAN.....	65
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	65
4.1.1 Profil Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Colombo Surabaya	65
4.1.2 Visi dan Misi	67
4.1.3 Struktur Organisasi Objek Penelitian	67
4.1.4 Tugas dan Fungsi.....	69
4.1.5 Deskripsi Pekerjaan.....	70

4.1.6 Komposisi Pegawai berdasarkan Pangkat dan Jenis Kelamin	73
4.3 Gambaran Umum Aplikasi Digital Korlantas Dalam Layanan SINAR.....	74
4.2 Hasil Penelitian.....	76
4.4 Pembahasan	132
BAB V PENUTUP	151
5.1 Kesimpulan.....	151
5.2 Saran	153
DAFTAR PUSTAKA	155
LAMPIRAN.....	158

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Terlapor	4
Gambar 1. 2 Grafik Data Klasifikasi Laporan Masyarakat.....	5
Gambar 1. 3 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	9
Gambar 1. 4 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	10
Gambar 1. 5 Layanan SINAR	12
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	47
Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisis Data Kualitatif/Model Interaktif	59
Gambar 4.1 SATPAS Colombo Surabaya.....	65
Gambar 4.2 Website SATPAS Colombo Surabaya	66
Gambar 4.3 Instagram SATPAS Colombo Surabaya.....	66
Gambar 4.4 Struktur Organisasi SATPAS Colombo Surabaya.....	68
Gambar 4.5 Syarat Perpanjangan SIM melalui Aplikasi Digital Korlantas Polri .	74
Gambar 4.6 Brosur Layanan Perpanjangan SIM A dan SIM C.....	80
Gambar 4.7 Fitur-fitur Aplikasi Digital Korlantas Polri.....	81
Gambar 4.8 Motto Layanan SINAR	86
Gambar 4.9 Pelatihan Aplikasi Digital Korlantas Bagi Petugas.....	88
Gambar 4.10 Proses Registrasi Aplikasi	100
Gambar 4.11 Melengkapi Profil pada Aplikasi.....	101
Gambar 4.12 Proses Verifikasi E-KTP	101
Gambar 4.13 Detail Transaksi dan Lacak Pos	105
Gambar 4.14 Contoh Pengiriman SIM melalui Pos.....	105
Gambar 4.15 Peraturan Kepolisian RI Nomor 2 Tahun 2023.....	107

Gambar 4.16 Hasil Tes Psikologi SIM	114
Gambar 4.17 Tanya Jawab Layanan SINAR	126
Gambar 4.18 Status Permohonan Perpanjangan SIM	130

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi dengan Bapak Okta Prastiadi, S.Kom selaku BaMin (Bintara Administrasi), Bapak Joko Kasiono selaku Kapokja Produksi SIM, Pemohon Perpanjangan SIM B, Pemohon Perpanjangan SIM C secara offline, dan Pemohon perpanjangan SIM C secara online (SINAR).....	158
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian pada SATPAS Colombo Surabaya	160
Lampiran 3. Surat Pemberitahuan Selesai Penelitian	161
Lampiran 4. Kartu Persetujuan Bimbingan Skripsi	162
Lampiran 5. Kartu Bimbingan Skripsi	163
Lampiran 6. Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Ilmiah	164
Lampiran 7. <i>Letter of Acceptance</i>	165
Lampiran 8. Sertifikat Akreditasi Jurnal	166

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Laporan Permohonan Rekap SIM A dan C melalui SINAR	15
Tabel 1. 2 Laporan Permohonan Rekap SIM A dan C melalui SINAR	16
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	24
Tabel 4. 1 Komposisi Pegawai Berdasarkan Pangkat dan Jenis Kelamin.....	73
Tabel 4.2 Laporan Permohonan Rekap SIM A dan C melalui SINAR Tahun 2022 – 2024.....	79
Tabel 4.3 Laporan Permohonan Perpanjangan SIM Secara Offline di SATPAS Colombo Surabaya Tahun 2018 – 2021.....	91
Tabel 4.4 Laporan Permohonan Perpanjangan SIM Secara Offline di SATPAS Colombo Surabaya Tahun 2021 – 2024.....	92