

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu faktor utama yang menyebabkan banyak orang meninggal di seluruh dunia adalah kejadian kecelakaan saat berada di jalan. Menurut *World Health Organization* (WHO), diperkirakan pada tahun 2020, kecelakaan lalu lintas menempati peringkat ketiga sebagai penyebab kematian tertinggi secara global. Tidak hanya terjadi di negara-negara maju, tapi juga menjadi permasalahan serius di negara-negara yang sedang berkembang. Kecelakaan lalu lintas adalah kejadian tak terduga di jalan yang melibatkan kendaraan, baik dengan atau tanpa kehadiran pengguna jalan lain yang dapat mengakibatkan cedera manusia atau kerugian materiil. Menurut data statistika laka lintas di tahun 2023 jumlah kecelakaan di Indonesia yaitu 148.370 kasus. Berbagai faktor dapat menyebabkan terjadinya kecelakaan, namun yang paling umum adalah disebabkan oleh kelalaian pengemudi. Tindakan seperti mengemudi dengan kecepatan yang berlebihan, melawan arus, tidak menggunakan lampu sein saat belok, dan mengangkut penumpang melebihi kapasitas yang seharusnya, seringkali menjadi penyebab utama terjadinya kecelakaan.

Jumlah kematian akibat kecelakaan lalu lintas di Indonesia cenderung meningkat seiring dengan pertumbuhan jumlah kendaraan roda dua yang aktif. Berdasarkan data dari Korps Lalu Lintas Kepolisian Republik Indonesia, dari Januari 2022 hingga 13 September 2022, tercatat sebanyak 94.617 kejadian kecelakaan di seluruh wilayah Indonesia. Angka ini mencatatkan peningkatan

sekitar 34,6 persen dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yaitu sekitar 70.000 kasus kecelakaan pada tahun 2021 (Biro Komunikasi dan Informasi Publik, 2023). Musibah kecelakaan lalu lintas di Indonesia berakar dari beberapa faktor, dimana 61% diantaranya disebabkan oleh kelalaian manusia atau *human error*. Faktor-faktor ini melibatkan masalah seperti kurangnya keterampilan mengemudi dan sifat pengemudi yang lalai, malas, ceroboh, dan ugal-ugalan. Sebanyak 9% kecelakaan disebabkan oleh kondisi kendaraan yang tidak memenuhi standar teknis yang ditetapkan, sementara 30% lainnya disebabkan oleh kondisi prasarana jalan dan lingkungan sekitar.

Kesadaran atau ketidaksadaran akan dampak buruk kecelakaan lalu lintas di jalan raya menjadi penyebab utama kematian di Indonesia. Berdasarkan data dari Korps Lalu Lintas Kepolisian Republik Indonesia, jumlah korban tewas akibat kecelakaan lalu lintas pada tahun 2021 mencapai 25.266 jiwa, meningkat menjadi 28.172 pada tahun 2022. Angka ini belum termasuk korban luka berat dan luka ringan. Sepeda motor menjadi jenis kendaraan yang paling sering terlibat, mencapai 73% dari kasus kecelakaan, sementara angkutan barang menyumbang sekitar 12%. Hal tersebut didukung dengan table dibawah ini :

Tabel 1. 1Jumlah Kecelakaan di Indonesia

Tahun	Jumlah Kecelakaan	Korban Meninggal (Orang)	Luka Berat (Orang)	Luka Ringan (Orang)	Kerugian Materi
2020	100.028	23.529	10.751	113.518	198.456.000,00
2021	103.645	25.266	10.553	117.913	246.653.000,00
2022	139.338	28.172	13.478	165.206	280.986.145,00

Sumber: Diolah penulis dari Statistika Laka Lantas, 2023

Sehubungan dengan hal tersebut, standart keamanan berkendara sangatlah penting. Hal tersebut bisa dilihat dari mengutamakan keselamatan pribadi dengan

mengikuti dan mengurus Surat Izin Mengemudi sebagai tanda bahwa layak untuk berkendara. Dalam mengendarai kendaraan bermotor di jalan raya, penting bagi setiap pengemudi untuk mematuhi persyaratan Surat Izin Mengemudi (SIM). Kewajiban ini diatur dalam Pasal 18 (1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. Pasal tersebut menegaskan bahwa setiap individu yang ingin mengemudikan kendaraan bermotor di wilayah harus memiliki SIM. SIM ini berfungsi sebagai bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Kepolisian Republik Indonesia (POLRI). Untuk mendapatkan SIM, seseorang harus memenuhi persyaratan administratif, menjaga kesehatan fisik dan mental, memahami peraturan lalu lintas, serta memiliki keterampilan dalam mengemudikan kendaraan bermotor.

Wewenang penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) kepada masyarakat tidak langsung dipegang oleh kepala kepolisian di setiap wilayah. Sebagai gantinya, sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 12 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, wewenang penerbitan SIM didelegasikan kepada kepala satuan lalu lintas di setiap wilayah. Dengan memiliki SIM, diharapkan kemampuan mengemudi kendaraan bermotor masyarakat dapat meningkat, sehingga dapat berkontribusi dalam mengurangi potensi terjadinya kecelakaan lalu lintas. Oleh karena itu, calon pemegang SIM diwajibkan untuk melalui uji kemampuan berkendara di jalan raya guna memastikan keamanan dan kualitas kemampuannya (Safria, 2020).

Terkait hal tersebut pembuatan Surat Izin mengemudi termasuk ke dalam pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu sarana dari pemerintah yang

disuguhkan kepada masyarakat untuk melayani keperluan penting terkait informasi bidang jasa, barang maupun pelayanan administratif. Berbicara terkait pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan untuk masyarakat yang disediakan oleh pemerintah. Berdasarkan definisi tersebut, pelayanan publik diatur sesuai dengan regulasi yang ditetapkan pemerintah, dengan tujuan utama memenuhi kebutuhan dasar dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dalam menelaah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, terdapat empat tujuan utama yang ingin dicapai. Pertama, memberikan klarifikasi mengenai hak-hak masyarakat, tanggung jawab, kewajiban, dan wewenang yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Kedua, mewujudkan pelayanan publik yang berlandaskan prinsip pemerintah dan korporasi yang efisien. Ketiga, memastikan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Keempat, memberikan perlindungan hukum yang jelas bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Lebih rinci, undang-undang ini mengatur hak dan kewajiban bagi penyelenggara dan pengguna pelayanan publik. Ada 12 kewajiban yang harus dipatuhi oleh penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik, salah satunya adalah melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Standar pelayanan menjadi tolok ukur untuk panduan pelaksanaan pelayanan dan penilaian terhadap kualitas pelayanan. Standar ini menjadi tanggung jawab dan komitmen penyelenggara

kepada masyarakat, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang bermutu, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur.

Publik menilai pelayanan dari sektor privat atau perusahaan lebih baik daripada sektor publik (Fitriyani, 2014). Akan tetapi, tidak semua pelayanan dapat ditangani oleh sektor privat. Pelayanan yang menyangkut kepentingan, keamanan, pertahanan dan hajat hidup orang banyak tetap harus ditangani oleh negara dan tidak dapat dilimpahkan kepada organisasi lain. Jadi, pelayanan publik di Indonesia bersifat *urgent* atau penting, monopoli serta diatur dengan undang-undang dan peraturan. Adanya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun persorangan penyelenggaran pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dalam pelayanan dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa adanya kebingungan dan perlunya pengawasan masyarakat dalam pelaksanaannya. Dengan terpenuhinya standar pelayanan publik tersebut, harapannya hanyalah mewujudkan Indonesia menjadi *welfare state* yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sebagai bentuk mekanisme pemerataan terhadap kesejahteraan yang ada. Disamping itu, dengan terpenuhinya standart pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladminsitrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penundaan berlarut.

Sehubungan dengan hal tersebut pelayanan publik juga harus mengikuti modernisasi yang terjadi saat ini. Modernisasi saat ini sangatlah kuat arusnya, juga di dukung oleh perkembangan teknologi yang kian lama kian maju membuat segala aspek jadi lebih mudah untuk diakses. Seperti halnya, bukti konkrit adanya kemajuan teknologi dan juga modernisasi adalah bentuk kartu tanda penduduk elektronik, tidak hanya itu saja melainkan surat izin mengemudi yang kita ketahui juga mendukung sistem elektronik. Keduanya merupakan dokumen penting yang harus di miliki oleh seluruh warga negara indonesia (WNI).

SATPAS Colombo sebagai salah satu lokasi pelayanan pembuatan surat izin mengemudi di Indonesia. SATPAS merupakan kependekan dari Satuan Penyelenggara Administrasi SIM, yang merupakan bagian dari Kepolisian Republik Indonesia yang fokus pada aspek administratif dalam lalu lintas. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Penerbitan Dan Penandaan Surat Izin Mengemudi. SATPAS Colombo, yang terletak di Surabaya Utara, berfungsi sebagai pusat untuk mengurus registrasi kendaraan, pembuatan SIM, dan perpanjangan SIM. Namun, lokasi SATPAS Colombo yang berada di wilayah Surabaya Utara menyebabkan kendala bagi masyarakat Surabaya yang tinggal di luar wilayah tersebut. Mereka harus menempuh perjalanan jauh dan menghabiskan waktu yang cukup lama untuk mengurus administrasi SIM. Selain itu, keterbatasan waktu yang dimiliki oleh masyarakat untuk mengurus administrasi SIM atau kendaraan juga menyebabkan pelayanan di SATPAS Colombo tidak optimal.

Seputar hal memberikan pelayanan terkait penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM), Kantor Satuan Penyelenggaraan Administrasi Surat Izin Mengemudi (SATPAS SIM) Colombo harus memastikan bahwa standar dan kualitas pelayanan publik terpenuhi. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa Negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk guna memenuhi hak serta kebutuhan dasar mereka sesuai dengan Undang-Undang Dasar Tahun 1945. Sebagai bagian dari fungsi pemerintahan negara dalam menjaga keamanan, ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, Kepolisian Republik Indonesia harus memastikan bahwa standar dan kualitas pelayanan sesuai dengan amanat Undang-Undang. Proses penerbitan SIM merupakan implementasi konkret dari pelayanan publik yang diberikan oleh Kepolisian. Mengikuti perkembangan zaman yang semakin modern, fasilitas untuk mengikuti ujian penerbitan SIM perlu terus ditingkatkan untuk memenuhi harapan masyarakat yang semakin maju.

Seiring melesatnya arus globalisasi serta melajunya perkembangan teknologi. Perkembangan sistem informasi yang sedang berlangsung saat ini mendorong semua sektor untuk mengadopsi transformasi digital dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Kemajuan teknologi informasi tidak hanya membawa manfaat positif bagi kehidupan manusia, tetapi juga menyediakan berbagai kemudahan, terutama dalam hal mendapatkan layanan. Di era digital ini, peran TI tidak hanya terbatas pada bantuan untuk petugas dalam menjalankan tugas sehari-hari,

melainkan juga sebagai sarana untuk meningkatkan kepuasan masyarakat melalui penyediaan layanan yang optimal.

Inovasi di sektor publik menjadi semakin penting karena tuntutan untuk meningkatkan akuntabilitas, transparansi, dan menerapkan berbagai prinsip tata kelola yang baik. Tuntutan tersebut mendorong instansi publik untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan. Inovasi dianggap sebagai aspek krusial dalam manajemen pemerintahan, diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang ada dan membuat pelayanan pemerintah menjadi lebih efektif dan efisien. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik memberikan definisi bahwa inovasi pelayanan publik mencakup berbagai jenis terobosan, baik berupa gagasan/ide kreatif orisinal maupun adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat kepada masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan penemuan baru, tetapi juga mencakup pendekatan baru yang bersifat kontekstual, baik melalui peluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang telah ada sebelumnya.

Inovasi dalam pelayanan publik menjadi prioritas utama bagi pemerintah, sebagaimana terlihat dari penyelenggaraan Kompetisi Inovasi Layanan Publik (KIPP) yang diselenggarakan oleh Kementerian Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Salah satu contoh inovasi pelayanan publik adalah implementasi pelayanan SIM berbasis online. Namun, perlu dicatat bahwa "online" dalam konteks ini tidak berarti bahwa masyarakat dapat dengan mudah membuat atau

memperpanjang SIM secara daring dari rumah, seperti fasilitas belanja online pada umumnya. Yang dimaksud dengan SIM online di sini adalah bahwa sistem kepolisian sudah beroperasi secara daring di setiap daerah, sehingga data SIM dapat diakses di berbagai lokasi dengan mudah. Meskipun demikian, pelayanan aktual untuk membuat atau memperpanjang SIM tetap harus dilakukan di tempat pelayanan SIM terdekat. Berikut data jumlah pemohon pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara offline di Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) Colombo Surabaya pada tahun 2019- 2020 sebelum adanya inovasi aplikasi sebagai layanan pembuatan SIM.

Tabel 1. 2 Jumlah Pembuatan dan Perpanjangan SIM Sebelum Adanya Inovasi

Tahun	Jumlah Pembuatan SIM Baru		Jumlah Perpanjangan SIM	
	A	C	A	C
2018	39.296	54.817	15.089	32.121
2019	34.174	50.408	27.862	62.075
2020	25.613	30.361	30.204	65.981
Jumlah	99.083	135.586	73.155	160.177
Jumlah Total Pembuatan dan Perpanjangan SIM	234.669		233.332	

Sumber : Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) Colombo Surabaya.

Dari tabel diatas, diketahui jumlah pemohon pembuatan dan perpanjangan SIM sebelum adanya inovasi, inovasi perlu diterapkan dalam pelayanan publik guna memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan pemerintah yang efektif. Semua penyelenggara pelayanan publik wajib memiliki pedoman pelayanan sebagai standar yang harus dipatuhi dan dijalankan. Pedoman ini menjadi acuan bagi penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan kepada penerima dengan mematuhi prinsip-prinsip yang berlaku. Instrumen terkait pelayanan publik

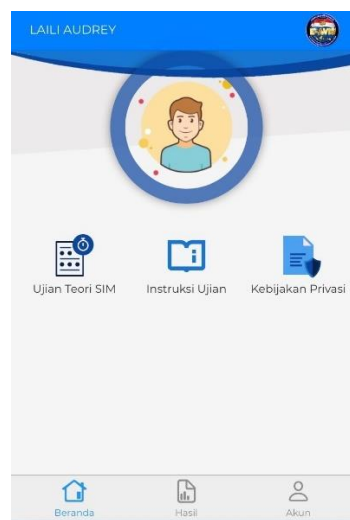
menjadi patokan bagi setiap masyarakat atau penerima pelayanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. seperti yang kita ketahui bahwasanya pedoman pengajuan permohonan terkait pembuatan SIM dapat dilakukan dengan cara mengakses portal polantassurabaya.id.

Berdasarkan prinsip tersebut, setiap penyelenggara layanan publik diwajibkan memiliki standar pelayanan sebagai pedoman yang harus diikuti dan diterapkan. Standar ini berfungsi sebagai panduan bagi penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan kepada penerima, terutama dalam proses pengajuan permohonan. Selain itu, standar pelayanan juga berperan sebagai alat kontrol yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengawasi kinerja penyelenggara layanan (Widanti, 2022). Berdasarkan hal tersebut pihak Korlantas Polri menerapkan suatu pelayanan publik salah satunya inovasi dalam hal *e-goverment* yaitu aplikasi *E-AVIS* di beberapa daerah di Indonesia, salah satunya pada wilayah Jawa Timur penerapan aplikasi tersebut hanya pada SATPAS Colombo Surabaya.

Inovasi ini merupakan perubahan signifikan dari sistem sebelumnya, yang dulunya melibatkan ujian tulis dan ujian langsung di SATPAS Colombo. Metode ujian tulis dan ujian langsung tersebut masih bersifat manual dan tergolong sulit, terutama karena petunjuk pada lembar soal seringkali kurang jelas dan sulit dipahami. Selain itu, banyak masyarakat yang merasa kesulitan untuk datang ke SATPAS Colombo karena berbagai hambatan dan kesibukan lainnya, sehingga banyak yang merasa malas atau tidak sepenuhnya memahami materi ujian. Dalam ujian menggunakan sistem *E-AVIS* ini, masyarakat hanya perlu fokus mendengarkan petunjuk melalui audio dan melihat soal yang ditampilkan pada

perangkat di rumah atau di lokasi yang mereka pilih. Hal ini membantu mengatasi beberapa kendala yang ada pada sistem sebelumnya, memberikan kenyamanan, dan mempercepat proses pengetahuan hasil ujian. Seperti yang disampaikan oleh Kasubdit SIM Ditregident Korlantas Polri Kombespol Tri Julianto Djati Utomo pada laman JawaPos.com tercatat bahwa yaitu:

“...Ujiannya lewat aplikasi *E-Avis*, aplikasi itu dibuat untuk memudahkan masyarakat. Terlebih pada masa pandemi. Fungsinya, mengurangi kepadatan di satpas. Sebab, peserta tidak harus datang untuk mengikuti ujian. Dengan terobosan tersebut, pemohon SIM bisa mengikuti ujian teori secara online dari mana saja. *E-Avis* dilengkapi audio dan visual yang mudah dicerna. Peserta tidak akan mengalami kesulitan saat menjalani ujian. Lolos tidaknya ujian teori bisa diketahui secara langsung se usai ujian seperti ujian teori manual..” (Sumber:<https://www.jawapos.com/surabaya-raya/01347084/bisa-ujian-teori-sim-lewat-aplikasi-eavis> , diakses pada tanggal 29 Oktober 2023)



Gambar 1. 1 Layanan Aplikasi E-AVIS

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Sistem *E-AVIS* ini sebenarnya mirip dengan *Computer Assisted Test (CAT)*, di mana sistem ini dapat menjamin keakuratan hasil yang diperoleh oleh peserta tes. Sehingga, masyarakat tidak perlu menunggu lama karena nilai hasil ujian akan langsung tersedia setelah menyelesaikan tes. Keunggulan dari sistem *E-AVIS*

adalah menghindarkan kemungkinan manipulasi data, memberikan tingkat keamanan yang lebih baik. *E-AVIS* merupakan inovasi terkait ujian kelulusan dalam pembuatan SIM dapat dilakukan oleh pemohon berbasis online, mulanya pemohon mengakses portal *E-AVIS*, dan kemudian melakukan registrasi dengan mengisi identitas diri di sertai dengan pengambilan foto, dilanjutkan dengan membaca buku panduan ujian, kemudian melakukan ujian. Setelah melakukan ujian, pemohon diharap menunggu hasil ujian dalam tempo waktu yang sudah ditentukan oleh penyelenggara pelayanan.

Menurut informasi yang terdapat di laman *E-AVIS* Korlantas Polri, aplikasi ini memiliki peran penting sebagai bagian tambahan dalam proses pengajuan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Indonesia. Penggunaan aplikasi ini dalam sistem pembuatan SIM diatur melalui Pasal 13 dari Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penerbitan Dan Penandaan Surat Izin Mengemudi. *E-AVIS* memberikan kemudahan bagi masyarakat yang hendak mengurus administrasi Surat Izin Mengemudi (SIM), baik itu untuk pembuatan baru maupun perpanjangan. Inovasi dalam pelayanan pembuatan SIM melalui *E-AVIS* adalah suatu bentuk layanan publik yang berbasis digital (*E-Government*) yang disediakan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat, termasuk pelayanan administrasi, barang, jasa, dan informasi, yang dapat diakses melalui aplikasi tanpa perlu ke Satpas Colombo secara langsung. *E-AVIS* merupakan inisiatif dari Polrestabes untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Adanya *E-AVIS* dapat dikatakan sebagai upaya aparat kepada masyarakat untuk melaksanakan pelayanan prima dengan dapat mengakses ujian pembuatan SIM dari mana saja.

E-AVIS memberikan kemudahan bagi masyarakat yang mengalami kendala hadir atau berada di lokasi yang terlalu jauh untuk melakukan permohonan SIM di fasilitas yang disediakan oleh Polrestabes. Dengan hanya menggunakan aplikasi ini, ujian SIM dapat dilaksanakan di tempat mana pun tanpa harus datang langsung ke lokasi permohonan SIM yang disediakan oleh Polrestabes, dengan pengujian secara *online* melalui aplikasi *E-AVIS*, proses pembuatan SIM dapat dilakukan di rumah sehingga menghemat waktu dan tenaga. *E-AVIS* juga dapat meminimalisir aktivitas calo dengan menggunakan aplikasi *E-AVIS*, dapat meminimalisir aktivitas calo pembuatan SIM sehingga proses pembuatan SIM menjadi lebih transparan dan terhindar dari praktik pungutan liar.

Pemberian layanan pembuatan SIM melalui aplikasi *E-AVIS* dengan kualitas pelayanan yang efektif dapat menciptakan kepuasan bagi masyarakat dalam melakukan proses pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) atau registrasi kendaraan (Mandacan & Merina dikutip oleh Ratnawati et al., 2023). Namun, berdasarkan kasus yang terjadi di lapangan, terdapat ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan publik "*E-AVIS*". Beberapa isu yang muncul meliputi kurangnya sosialisasi mengenai jadwal dan kuota pelayanan harian, serta kendala teknis yang menyebabkan aplikasi tidak berjalan dengan lancar. Hal ini mengakibatkan hambatan bagi pengguna atau masyarakat dalam menginput data ke Korlantas Polri untuk mengikuti tes pembuatan SIM baru (Wakhyuni et al., dikutip oleh Ratnawati et al., 2023).

Permasalahan yang muncul mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat krusial dalam membentuk kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh tingkat subjektivitas dalam menilai pelayanan publik. Setiap individu yang menerima pelayanan memiliki persepsi yang berbeda terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Sarmini dikutip oleh Ratnawati et al., 2023).

Urgensi penelitian terkait inovasi layanan pembuatan SIM melalui aplikasi *E-AVIS* yakni karena *E-AVIS* adalah suatu inovasi layanan publik yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, mengetahui inovasi pelaksanaan *public relation* dalam pembuatan SIM dan melihat dari uraian yang telah disebutkan diatas mengenai inovasi pelayanan pembuatan SIM melalui aplikasi *E-AVIS* di Kota Surabaya, maka perlu dilihat sejauh mana inovasi layanan pembuatan SIM di SATPAS Colombo yang ditinjau dari inovasi program. Selain itu, satu-satunya kota yang menerapkan inovasi *E-AVIS* di Jawa Timur adalah Kota Surabaya. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti mengangkat judul **“Inovasi Layanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) melalui Aplikasi *E-AVIS* di Satuan Penyelenggara Administasi (SATPAS) Colombo.”**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana inovasi layanan pembuatan surat izin mengemudi melalui *E-AVIS* di Satpas Colombo?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menggambarkan Inovasi Layanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Melalui *E-Avis* di Satpas Colombo.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan terkait Inovasi Layanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Melalui *E-AVIS* di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Colombo. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan untuk mengimplementasikan teori atau pengetahuan yang diperoleh di bangku perkuliahan Program Studi Administrasi Publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
 - a. Penelitian ini bermanfaat untuk mendukung pendidikan serta menjadi referensi bagi penelitian lain dalam bidang yang sama di masa depan, juga sebagai pedoman akademik untuk mengembangkan pengetahuan ilmiah.
 - b. Dapat dijadikan sebagai acuan refrensi kepada penulis pada program studi Administrasi Publik
2. Bagi Satpas Colombo

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan dan manfaat untuk penerapan Inovasi Layanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Melalui *E-AVIS* di SATPAS Colombo.
3. Bagi Mahasiswa
 - a. Dapat memperdalam ilmu pengetahuan tentang Inovasi Layanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Melalui *E-Avis* di Satpas Colombo.

- b. Dapat mengimplementasikan teori atau pengetahuan yang didapat selama belajar di program studi Administrasi Publik