

**INOVASI LAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN
MENGEMUDI (SIM) MELALUI APLIKASI *E-AVIS* DI
SATUAN PENYELENGGARA ADMINISTRASI SIM
(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:

LAILI AUDREY MAHARANI
NPM. 20041010128

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 LAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM)
MELALUI APLIKASI *E-AVIS* DI SATUAN PENYELENGGARA
ADMINISTRASI SIM (SATPAS) COLOMBO**

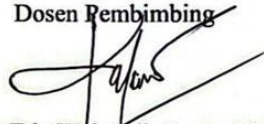
Disusun Oleh:

Laili Audrey Maharani
NPM.20041010128

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



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

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP.1906804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**INOVASI LAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM)
MELALUI APLIKASI E-AVIS DI SATUAN PENYELENGGARA
ADMINISTRASI SIM (SATPAS) COLOMBO SURABAYA**

Disusun Oleh:

LAILI AUDREY MAHARANI
NPM.20041010128

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal
**PARADIGMA: Journal of Sociology Research and Education (Terakreditasi
Sinta 4), Volume 5 Nomor 2, Desember Tahun 2024**

Menyetujui,

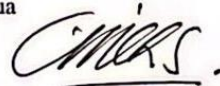
Dosen Pembimbing



Kalvin Edo Wahyudi, S.sos., M.KP
NIP/NPT.17119890218005

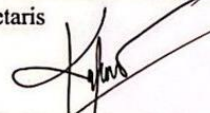
TIM PENGUJI,

1. Ketua



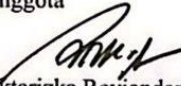
Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si
NIP. 196801161994032001

2. Sekretaris



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

3. Anggota



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.196804182021211006

LEMBAR REVISI

**INOVASI LAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM)
MELALUI APLIKASI E-AVIS DI SATUAN PENYELENGGARA
ADMINISTRASI SIM (SATPAS) COLOMBO SURABAYA**

Disusun Oleh :

LAILI AUDREY MAHARANI
NPM.20041010128

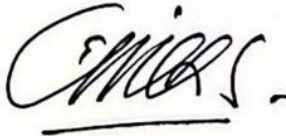
Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 13 September 2024

Menyetujui,

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3



Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si

NIP. 196801161994032001



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

NPT.17119890218005



Oktarizka Reviandani, S.AP., M.AP

NPT.21219941014318

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Laili Audrey Maharani
NPM : 20041010128
Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik/Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : **Inovasi Layanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Melalui Aplikasi E-AVIS Di Satuan Pelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Colombo Surabaya**

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli pribadi saya yang di buktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembanguna Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalma penelitian 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 irang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 13 September 2024

Yang Membuat Pernyataan



Laili Audrey Maharani
NPM.20041010128

ABSTRAK

INOVASI LAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) MELALUI APLIKASI E-AVIS DISATUAN PENYELENGGARA ADMINISTRASI SIM (SATPAS) COLOMBO SURABAYA

LAILI AUDREY MAHARANI
NPM 20041010128

Salah satu faktor utama yang menyebabkan banyak orang meninggal di seluruh dunia adalah kejadian kecelakaan saat berada di jalan. Hal yang dapat dilakukan untuk menghindari hal tersebut adalah mengutamakan keselamatan pribadi dengan mengikuti dan mengurus Surat Izin Mengemudi sebagai tanda bahwa layak untuk berkendara. SATPAS Colombo sebagai salah satu lokasi pelayanan pembuatan surat izin mengemudi di Indonesia. SATPAS Colombo menerapkan inovasi layanan pembuatan Surat Izin mengemudi melalui aplikasi *E-AVIS* guna memudahkan masyarakat dalam membuat dan ujian teori SIM. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif juga membantu untuk mendapatkan penjelasan yang lebih dalam mengenai suatu fenomena. Inovasi aplikasi *E-AVIS* dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi di SATPAS Colombo diukur berdasarkan atribut inovasi, maka didapatkan hasil kesimpulan yaitu adanya aplikasi *E-AVIS* telah memiliki keunggulan, dimana dalam aplikasi tersebut memudahkan pemohon SIM dalam melakukan pendaftaran dan ujian teori SIM menggunakan sistem aplikasi dan data yang diperoleh dengan valid dan akurat. Dalam aplikasi *E-AVIS* pendaftaran SIM dan ujian SIM dapat dilakukan kapan dan dimanapun. Para petugas lebih dimudahkan untuk melakukan pendaftaran dan ujian teori tersebut dikarenakan aplikasi sudah terhubung oleh pusat dengan adanya sistem face recognize. Aplikasi *E-AVIS* terbukti telah memberikan keuntungan dan dampak positif bagi masyarakat khususnya petugas SIM dan pemohon SIM yang bertugas melakukan pendaftaran dan ujian SIM tidak wajib datang ke SATPAS Colombo Surabaya dalam penerapan aplikasi *E-AVIS* tetap harus dilakukan peningkatan dalam sistem dan pemeliharaan server yang lebih maksimal lagi, agar menghindari kasus yang sama seperti saat pertama kali diluncurkan dengan permasalahan error. Penyebab tersebut dari banyaknya pendata mengakses secara seksama diwaktu yang sama, maka perlunya mempertahankan dan memelihara aplikasi *E-AVIS* tersebut dengan evaluasi dan perhatian secara berkala

Kata Kunci:Inovasi,SIM, *E-AVIS*

ABSTRACT

INNOVATION IN DRIVER'S LICENSE ISSUANCE SERVICE THROUGH THE E-AVI APPLICATION AT THE DRIVER'S LICENSE ADMINISTRATION UNIT COLOMBO SURABAYA

LAILI AUDREY MAHARANI
NPM 20041010128

One of the main factors causing many people to die worldwide is accidents that occur while on the road. One way to avoid this is by prioritizing personal safety through obtaining and managing a Driver's License as proof of competence to drive. SATPAS Colombo, as one of the Driver's License service locations in Indonesia, has implemented the *E-AVIS* application to facilitate the public in obtaining and taking the theoretical exam for their Driver's License. This study employs qualitative research with a descriptive approach, which helps in gaining deeper explanations about a phenomenon. The innovation of the *E-AVIS* application for Driver's License issuance at SATPAS Colombo is measured based on its innovation attributes. Consequently, it is concluded that the *E-AVIS* application has distinct advantages. The application facilitates Driver's License applicants in registering and taking the theoretical exam using a reliable and accurate data system. With *E-AVIS*, registration and exams can be conducted anytime and anywhere. Officials are also aided in the registration and exam process due to the application's integration with a centralized system that includes facial recognition technology. *E-AVIS* has proven beneficial with positive impacts on society, particularly for Driver's License officials and applicants who are tasked with registration and exams. However, continual improvement in system functionality and server maintenance is necessary to prevent issues such as initial launch errors caused by simultaneous high-volume data access. It is crucial to maintain and update *E-AVIS* regularly through evaluations and periodic attention to ensure its sustained effectiveness.

Keywords: Innovation, SIM, *E-AVIS*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Inovasi Layanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Melalui Aplikasi *E-AVIS* di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Colombo Surabaya”**. Judul ini sangat menarik karena penerapan aplikasi *E-AVIS* di SATPAS Colombo merupakan penerapan pertama kali se-Jawa Timur. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Inovasi Layanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Melalui Aplikasi *E-AVIS* di SATPAS Colombo Surabaya.

Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Calvin Edo Wahyudi, S.Sos., M.KP selaku dosen pembimbing yang dengan segala kesabaran, perhatian, motivasi, serta telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi dukungan, serta bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan proposal 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.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi

Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;

4. Seluruh dosen program studi Administrasi Publik, yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan selama studi perkuliahan;
5. Orang tua dan keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa dan dukungan tiada hentinya;
6. Ardiansyah Putra Pratama, teman baik penulis yang selalu memberi dukungan dan motivasi selama penulis kehilangan semangat sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini pada waktunya.
7. Teman-teman *sbyundercover*, *firasya*, *sephia*, *chibi* serta teman smp penulis yang seringkali menghibur dan membantu penulis mengatasi permasalahan yang dihadapi selama skripsi.
8. Teman-teman Program Studi Administrasi Publik Angkatan 2020 yang telah saling mendukung dan berjuang bersama menuju kelulusan;

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Sehingga segala saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, 13 September 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	halaman
COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Landasan Teori	19
2.3 Kerangka Berpikir	43

BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Jenis Penelitian.....	45
3.2 Lokasi Penelitian.....	46
3.3 Fokus Penelitian	46
3.4 Jenis dan Sumber Data	50
3.5 Teknik Pengumpulan Data	51
3.6 Teknik Penentuan Informan	54
3.7 Teknik Analisis Data.....	55
3.8 Keabsahan Data.....	57
BAB IV PEMBAHASAN.....	62
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	62
4.2 Gambaran Umum Aplikasi <i>E-AVIS</i>	73
4.3 Hasil Penelitian	76
4.4 Pembahasan.....	120
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	130
5.1 Kesimpulan	130
5.2 Saran.....	133
DAFTAR PUSTAKA	134
LAMPIRAN.....	137

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1. 1 Layanan Aplikasi E-AVIS	11
Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data Miles, Huberman dan Saldana	57
Gambar 4. 1 SATPAS Colombo Surabaya	62
Gambar 4. 2 Website SATPAS Colombo Surabaya	63
Gambar 4. 3 Instagram SATPAS Colombo Surabaya	63
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi SATPAS Colombo Surabaya	65
Gambar 4. 5 Tampilan Dashboard saat Login Aplikasi E-AVIS	75
Gambar 4. 6 Verifikasi wajah pada aplikasi E-AVIS	82
Gambar 4. 7 Formulir Registrasi Pemohon SIM A sebelum adanya inovasi.....	87
Gambar 4. 8 Formulir Registrasi Pemohon SIM C Sebelum Adanya Inovasi.....	87
Gambar 4. 9 Prosedur Pembuatan SIM Baru Sebelum Adanya Aplikasi E-AVIS	88
Gambar 4. 10 Prosedur Pembuatan SIM Baru dari adanya aplikasi E-AVIS melalui Program Cak Bhabin	88
Gambar 4. 11 Alur Pendaftaran Pemohon Melalui Aplikasi E-AVIS	91
Gambar 4. 12 Instruksi Ujian Pemohon E-AVIS Sesudah Melakukan Registrasi	92
Gambar 4. 13 Maklumat Pelayanan Publik Kepolisian	94
Gambar 4. 14 Standart Pelayanan SATPAS Colombo Surabaya	95
Gambar 4. 15 Instruksi Ujian Aplikasi E-AVIS	99
Gambar 4. 16 Layanan Pengaduan SATPAS Colombo.....	99
Gambar 4. 17 Ujian Teori SIM melalui aplikasi E-AVIS.....	103
Gambar 4. 18 Sosialisasi oleh petugas SIM pada SATPAS Colombo	106

Gambar 4. 19 Uji coba dan sosialisasi aplikasi E-AVIS di SATPAS Colombo..	106
Gambar 4. 20 Tampilan Laporan Pemohon SIM melalui aplikasi E-AVIS	110
Gambar 4. 21 Tampilan Rekap Petugas SATPAS Terkait Jumlah Pemohon	110
Gambar 4. 22 Tampilan Laman Hasil Ujian Teori E-AVIS	112
Gambar 4. 23 Laman Rekapitulasi Harian Para Pemohon SIM	114
Gambar 4. 24 Grafik Rekapitulasi Pemohon SIM Aplikasi E-AVIS per Tahun 2021 Bulan Oktober-Juni 2024	115
Gambar 4. 25 Berita Media Sosial Mengenai Aplikasi E-AVIS	122

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1. 1 Jumlah Kecelakaan di Indonesia.....	2
Tabel 1. 2 Jumlah Pembuatan dan Perbanjangan SIM.....	9
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	18
Tabel 4. 1 Komposisi Pegawai SATPAS Colombo.....	72
Tabel 4. 2 Rekap Pemohon SIM pada SATPAS Colombo.....	78
Tabel 4. 3 Kesimpulan Fokus Teori Inovasi Rogers dalam Suwarno (2008)	118

DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran 1. 1 Surat Izin Penelitian Skripsi	137
Lampiran 1. 2 Surat Izin Selesai Penelitian	138
Lampiran 1. 3 Persetujuan Publikasi Ilmiah	139
Lampiran 1. 4 Loa Publikasi Artikel Ilmiah	140
Lampiran 1. 5 Sertifikat Artikel Ilmiah.....	141
Lampiran 1. 6 Lembar Cek Plagiasi.....	142
Lampiran 2. 1 Pedoman Wawancara	143
Lampiran 2.2 Dokumentasi Kegiatan Penelitian	146