

INOVASI LAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) MELALUI LAYANAN SINAR (SIM NASIONAL PRESISI) DI TANGERANG SELATAN

Sabrina Kartika Wulan¹, Erika², Nurul Ma'rifah³, Farhani⁴, Titania Yasmin Novandra⁵

^{1,2,3,4,5}*Departemen Administrasi Publik, FISIP, Universitas Muhammadiyah Jakarta*

Corresponding author sabrina.kartika11@gmail.com

Abstrak

Masyarakat kini dapat memperpanjang SIM dengan lebih mudah secara online dengan adanya layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) di aplikasi digital Korlantas Polri. Dikutip dari website Digitalkorlantas.id, aplikasi ini memiliki banyak fitur. Tidak hanya layanan SINAR namun juga layanan SIGNAL (Samsat Digital Nasional) berupa pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) bahkan layanan NTMC Polri berupa informasi jadwal mobile SAMSAT dan CCTV yang berfungsi memantau kondisi lalu lintas secara real time. Ada juga layanan ETLE (Electronic Traffic Enforcement) untuk notifikasi real-time tentang E-Tilang. Layanan SIM identik dengan layanan yang kompleks dan prosedur yang kompleks yang muncul dari banyak hal lain yang harus diurus, seperti persyaratan administratif untuk tes tertulis dan latihan. Masyarakat mengeluhkan semakin kompleksnya layanan SIM. Antrean panjang berjam-jam atau bahkan sehari saja tidak cukup. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi pelayanan SIM melalui layanan SINAR (SIM Nasional Presisi) di Tangerang Selatan. Pendekatan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan mewawancarai informan dan pendukung serta mengamati penerapan SINAR. Hasil dari penelitian ini adalah inovasi rencana layanan SIM berbasis aplikasi yang diterapkan oleh Kota Tangerang Selatan dalam rangka pengembangan e-government sebagai bentuk implementasi smart governance. Selain itu, inovasi SINAR ini dibuat untuk meminimalisir keberadaan perantara saat pembuatan SIM di SATPAS Cilenggang Tangerang Selatan.

Kata kunci: inovasi; pelayanan; SIM; SINAR (SIM Nasional Presisi)

INNOVATION OF DRIVER'S LICENSE (SIM) SERVICE THROUGH RAY SERVICE (PRECISION NATIONAL SIM) IN SOUTH TANGERANG

Abstract

The public can now extend their driver's license more easily online with the Precision National SIM (SINAR) service on the Korlantas Polri digital application. Quoted from the Digitalkorlantas.id website, this application has many features. Not only SINAR services but also SIGNAL (National Digital Samsat) services in the form of Motor Vehicle Tax (PKB) payments and even NTMC Polri services in the form of information on SAMSAT mobile schedules and CCTV which function to monitor traffic conditions in real time. There is also the ETLE (Electronic Traffic Enforcement) service for real-time notification of E-Tilang. SIM services are synonymous with complex services and complex procedures that arise from many other things to take care of, such as administrative requirements for written and practice tests. The public complains about the increasing complexity of driver's license services. Long queues of hours or even a day is not enough. The purpose of this study is to determine the innovation of SIM services through SINAR (Precision National SIM) services in South Tangerang. Descriptive research approach using qualitative methods and data collection techniques were carried out by interviewing key and supporting informants and observing the implementation of SINAR. The result of this research is an application-based SIM

service plan innovation implemented by South Tangerang City in the context of e-government development as a form of smart governance implementation. In addition, this SINAR innovation was made to minimize the existence of intermediaries when making a SIM at SATPAS Cilenggang South Tangerang.

Keywords: innovation; service; SIM; SINAR (precision national driving license)

PENDAHULUAN

UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ini mengatur tentang prinsip-prinsip good governance dari fungsi-fungsi pemerintahan. Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk akan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan dalam pelayanan publik karena terdapat sebuah ide kreatif yang original dan adaptasi atau modifikasi memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Inovasi pelayanan publik tidak memerlukan penemuan baru, tetapi dapat berupa pendekatan baru yang disesuaikan dengan kondisi lokal, yaitu inovasi tidak terbatas pada keberadaan di mana-mana, kemudian muncul ide dan praktik inovasi, tetapi dapat diperpanjang atau skala inovasi yang dihasilkan, serta peningkatan kualitas inovasi. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan-RB) menyatakan bahwa dalam rangka pemanfaatan teknologi untuk inovasi dalam pelayanan publik, Indonesia saat ini memasuki era konektivitas dan Internet of Mind, di mana batasan ruang dan waktu dipersingkat, dan kemudian juga penerapan sistem pemerintahan dalam bentuk elektronik Berbasis atau lebih dikenal dengan Electronic Government (Pemerintahan Elektronik).

Dengan diluncurkannya layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) di aplikasi digital korlantas polri, masyarakat dapat lebih mudah dalam melakukan perpanjangan SIM secara online. Dikutip dari situs web Digitalkorlantas.id, di dalam aplikasi tersebut memiliki beberapa fitur yang bisa digunakan. Tidak hanya layanan SINAR saja, namun mereka juga menyediakan layanan SIGNAL (Samsat Digital Nasional) layanannya berupa pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) bahkan ada juga informasi jadwal SAMSAT keliling serta layanan NTMC Polri yang berupa salah satunya CCTV yang bisa berfungsi untuk membantu dalam memantau kondisi lokasi lalu lintas secara real-time. Kemudian juga ada layanan ETLE (Electronic Traffic Law Enforcement) yang berfungsi sebagai alat pemberitahuan real-time terkait informasi E-Tilang. Pelayanan SIM yang identik dengan pelayanan yang berbelit-belit dan prosedurnya yang rumit disebabkan oleh banyaknya hal-hal lain yang harus diurus, seperti persyaratan administratif hingga tes tulis serta praktik.

Masyarakat sempat keluhkan pelayanan SIM yang semakin rumit. Antrean panjang hingga berjam-jam bahkan tidak cukup sehari. Dirjen polri Polisi Listyo Sigit Prabowo menjelaskan terkait layanan SINAR pada saat acara peluncuran aplikasi Digital Korlantas Polri di Satpas Daan Mogot, Jakarta pada 13 April 2021 lalu. “Dengan di-launching-nya aplikasi ini, dapat memudahkan masyarakat dalam perpanjangan SIM A dan C yang bisa

dilakukan di rumah maupun dimana saja. Layanan SINAR ini dapat diunduh pada situs resmi Play Store (Android) maupun App Store (iOS)”. Maka dari itu, perlu dilakukan suatu kajian dalam rangka melihat dan menganalisa inovasi layanan pembuatan SIM melalui layanan SINAR di daerah Tangerang Selatan.

State of the Art

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Indro Nurabdi Rustopo, Indah Prabawati, S.Sos., M.Si (2017) menjelaskan tentang implementasi Surat Izin Mengemudi di satuan penyelenggara administrasi SIM (Satpas) Colombo, Surabaya, yang dengan hasilnya dapat dilihat dari empat variabel yang sangat mempengaruhi kinerja implementasi sesuai dengan adanya model implementasi yang dikemukakan oleh George C. Edward III, yaitu : Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Organisasi. Pelaksanan SIM online ini pasti tak luput dari adanya kendala terkait gangguan atau trouble pada suatu jaringan bisa membuat pihak Satpas Colombo Surabaya harus melakukan tindakan yaitu melakukan bekerjasama dengan layanan provider untuk meningkatkan dan menstabilkan jaringan tersebut agar koneksi SIM online tetap berjalan dengan semestinya. Adanya peningkatan kualitas aplikasi dengan melakukan penambahan jadwal tes SIM, memungkinkan antrian panjang ketika mengikuti tes dalam pembuatan SIM tidak lagi terjadi.

Penelitian lain yang telah dilakukan oleh Vivi Fidiansih, Eva Hany Fanida, S.AP.,M. AP (2020) tentang inovasi layanan e-SIM (elektronik Surat Izin Mengemudi) sebagai suatu upaya dalam meningkatkan pelayanan di kepolisian resort kota Sidoarjo

dengan hasil aplikasi E-SIM bertujuan agar bisa memberikan pelayanan yang mudah, singkat, dan berkualitas kepada masyarakat yang mau mengurus pembuatan SIM baru ataupun perpanjangan SIM. Namun didalam pelaksanaannya masih terjadi kendala dalam mengakses aplikasi E-SIM yang menjadi faktor penghambat pengguna dalam pembuatan dan perpanjangan SIM online. Sehingga perlunya peningkatan server aplikasi E-SIM serta untuk meningkatkan kerjasama dengan dinas lain agar bisa mengatasi masalah jaringan yang ada dan pemadaman listrik untuk mengantisipasi disaat server error.

Menurut penelitian terdahulu di atas dalam layanan pembuatan SIM berbasis teknologi sudah dilaksanakan di beberapa daerah seperti Surabaya dan Sidoarjo namun masih terdapat kendala secara umum terkait gangguan pada jaringan dan ketika mengakses aplikasi tersebut. Atas dasar state of the art ini, penelitian yang akan dilaksanakan dengan judul inovasi layanan pembuatan SIM melalui layanan SINAR di kota Tangerang Selatan dengan melihat inovasinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan berbasis aplikasi di kota Tangerang Selatan.

Kajian Teori Inovasi

Inovasi adalah sebuah ide, gagasan, metode, tindakan, atau pendekatan baru ketika inovasi diperkenalkan kepada setiap individu atau kelompok, akan diadopsi atau ditolak. Rogers (1983) menjelaskan karakteristik inovasi sebagai berikut :

- a. Inovasi memiliki keunggulan relatif (relative advantages), Keunggulan relatif adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik/unggul dari sebelumnya. Inovasi baru menawarkan keunggulan relatif atas inovasi

- sebelumnya. Keunggulan tersebut tidak terbatas pada aspek ekonomi, tetapi juga meliputi keunggulan dalam prestise sosial, kenyamanan dan kepuasan. Semakin besar keuntungan relatif yang dirasakan oleh pengadopsi, semakin cepat inovasi tersebut diadopsi.
- b. Kesesuaian (compatibility), Kompatibilitas adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi. Inovasi yang ditawarkan sejalan dengan kebutuhan masyarakat, pengalaman masa lalu dan nilai-nilai, norma dan adat istiadat setempat. Misalnya, apabila inovasi atau ide baru tertentu tidak sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku, maka inovasi tersebut tidak dapat diadopsi semudah inovasi yang kompatibel.
 - c. Kerumitan (complexity), Kerumitan mengacu pada sejauh mana suatu inovasi dianggap sulit untuk dipahami dan digunakan, dan kompleksitas suatu inovasi dinilai oleh seorang individu. Beberapa inovasi mudah dipahami dan digunakan oleh pengadopsi, sementara yang lainnya tidak. Semakin mudah adopter memahami dan memahami, maka semakin cepat suatu inovasi dapat diadopsi.
 - d. Mudah untuk diuji coba (trability), kemampuan uji coba mengacu pada sejauh mana suatu inovasi dapat dicobakan sampai batas tertentu. Suatu inovasi dapat dengan mudah diadopsi jika dapat dicoba terlebih dahulu. Inovasi yang dapat dicoba di lingkungan dunia nyata seringkali lebih cepat diadopsi. Oleh karena itu, agar dapat diadopsi dengan cepat, suatu inovasi harus dapat menunjukkan keunggulannya.
 - e. Mudah diamati (observability), Kemampuan untuk diamati adalah sejauh mana suatu inovasi dapat dilihat oleh orang lain. Jika suatu inovasi dapat dilihat dengan mata, mudah untuk diadopsi. Semakin mudah seseorang melihat hasil suatu inovasi, maka semakin besar kemungkinan seseorang atau sekelompok orang tersebut akan mengadopsinya.
- Berdasarkan teori “innovation-decision proses” yang dikemukakan oleh Rogers (1983) lima tahapan proses adopsi inovasi menurut Rogers dan Shoemaker (1983).
- a. Tahap pengetahuan dimulai ketika seseorang menjadi sadar akan suatu inovasi dan mengembangkan beberapa pemahaman tentang cara kerjanya. Dengan demikian, pengetahuan tentang suatu inovasi dapat menciptakan atau menimbulkan permintaan dan sebaliknya.
 - b. Tahap persuasi seseorang mengembangkan sikap suka atau tidak suka terhadap inovasi. Selama fase persuasi, seseorang menjadi lebih terlibat dalam inovasi secara psikologis. Pesan yang disebarluaskan oleh media massa terlalu umum untuk memperkuat kepercayaan seseorang terhadap inovasi, sedangkan saluran komunikasi interpersonal akan meningkatkan kepercayaan. Pesan yang persuasif dan inovatif.
 - c. Tahap keputusan, seseorang diseleksi diantara aktivitas yang mengarah pada pilihan untuk menerima atau menolak inovasi. Keputusan ini mencakup pertimbangan lebih lanjut apakah ia akan mencoba inovasi tersebut, dan apakah inovasi tersebut dapat dicoba. Uji coba skala kecil seperti itu seringkali menjadi bagian dari keputusan penerimaan dan

penting sebagai cara untuk mengurangi risiko inovasi.

- d. Tahap implementasi terjadi ketika individu menggunakan inovasi. Fase implementasi melibatkan perubahan terbuka dalam perilaku untuk membawa ide-ide baru ke dalam praktik. Adalah satu hal bagi seorang individu untuk memutuskan untuk mengadopsi ide baru.
- e. Tahap konfirmasi terjadi setelah keputusan menerima atau menolak tanpa batas waktu. Pada tahap ini, seseorang mencoba menyimpang dari realitas yang terdistorsi, yang bertentangan dengan keputusannya.

Sesuai dengan pemikiran Rogers, dalam proses difusi inovasi terdapat beberapa elemen pokok, yaitu:

- a. Inovasi, gagasan, tindakan, atau barang yang dianggap baru oleh seseorang. Dalam hal ini, kebaruan inovasi diukur secara subjektif berdasarkan sudut pandang individu yang menerimanya. Jika suatu ide dianggap baru oleh seseorang maka ia adalah inovasi untuk orang tersebut.
- b. Saluran komunikasi, pandangan Rogers menunjukkan bahwa saluran komunikasi adalah alat atau media yang dapat digunakan oleh individu dan/atau kelompok serta organisasi untuk menyampaikan pesan atau informasinya.
- c. Jangka waktu merupakan proses pengambilan keputusan inovasi, dari penemuan seseorang sampai keputusannya untuk menerima atau menolaknya, dan konfirmasi keputusan ini terkait erat dengan dimensi waktu.

METODE

Menurut Sugiyono (2017:2) metode penelitian pada dasarnya adalah metode ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, mendeskripsikan, dan menjelaskan sifat-sifat atau ciri-ciri pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur, atau dijelaskan dengan metode kuantitatif (Sugiyono (2009:15)).

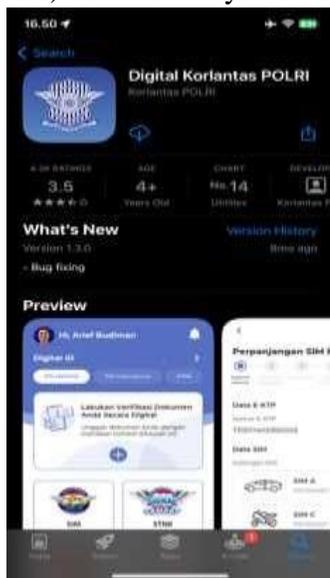
Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif. Ini berarti penelitian bekerja dengan data, mengaturnya, memecahnya menjadi unit-unit yang dapat dikelola, mensintesisnya, mencari dan menemukan pola-pola penting dan apa yang telah dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan. Tujuan yang ingin dicapai dalam analisis data meliputi deskriptif murni, penerimaan dan penggunaan teori dan desain organisasi yang ada oleh para peneliti dalam disiplin ilmu.

Data yang diperlukan untuk penelitian terdiri dari data primer dalam bentuk kualitatif dan wawancara akan dilakukan secara semi terstruktur, sedangkan data sekunder berupa dokumen akan dikumpulkan dari banyak dokumen terkait. Data sekunder lainnya berasal dari lembaga penelitian, surat kabar, website, hasil survey, statistik, tabel, grafik dan arsip lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi program layanan SIM berbasis aplikasi diimplementasikan oleh Kota Tangerang Selatan dalam rangka pengembangan e-government sebagai bentuk implementasi smart governance.

SINAR adalah aplikasi yang dapat diakses oleh setiap warga negara Indonesia dengan smartphone untuk mendaftar dan memperpanjang SIM melalui aplikasi digital Korlantas POLRI, aplikasi resmi Korlantas POLRI dapat menciptakan kemudahan bagi mereka yang membutuhkan layanan. Ada beberapa pilihan menu lain di aplikasi ini salah satunya adalah layanan RAY (SIM negara persis) dan menu layanan lainnya.



Gambar 1. Aplikasi SINAR di Play Store/App Store

Inovasi SIM ini memiliki tujuan untuk mendongkrak layanan SIM di Kota Tangerang Selatan dengan cara memanfaatkan perkembangan teknologi

yang bergerak cepat. Selain itu, inovasi SINAR ini dibuat untuk meminimalisir keberadaan perantara saat pembuatan SIM di SATPAS Cilenggang Tangerang Selatan. Layanan SIM identik dengan layanan yang kompleks dan prosedur yang kompleks yang muncul dari banyak hal lain yang harus diurus, seperti persyaratan administratif untuk tes tertulis dan latihan. Masyarakat mengeluhkan pelayanan kartu SIM yang semakin sulit. Skema tersebut merupakan bentuk peningkatan pelayanan pemerintah kepada masyarakat untuk memudahkan masyarakat mengurus surat izin mengemudi.



Gambar 2. Aplikasi SINAR Setelah Diunduh

Tabel 1. Rekapitulasi Produksi SIM Melalui Layanan SINAR di SATPAS POLRES Tangerang Selatan Tahun 2022

NO	BULAN	PERPANJANG		JUMLAH PRODUKSI
		SIM A	SIM C	
1	JANUARI	172	201	373
2	FEBRUARI	143	174	317
3	MARET	320	427	747
4	APRIL	210	309	519
5	MEI	221	289	510
6	JUNI	280	359	639
7	JULI	270	443	713
8	AGUSTUS	272	389	661

9	SEPTEMBER	188	335	523
10	OKTOBER	0	0	0
11	NOVEMBER	0	0	0
12	DESEMBER	0	0	0
JUMLAH		845	1,111	1,956

Pengguna dapat mengunduh aplikasi dari Play Store atau App Store di ponsel masing-masing pengguna dan kemudian mendaftar untuk menggunakan aplikasi tersebut. Fungsi utama aplikasi SINAR adalah informasi tentang pembuatan dan perpanjangan kartu SIM. Pada aplikasi SINAR, fitur yang ada sangat user friendly dan memberikan informasi tentang pengurusan kartu SIM di Satpas Cilenggang Tangerang Selatan.

Bagi masyarakat yang ingin melakukan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) dapat mengakses dengan cara berikut ini.

1. Pengguna bisa mengunduh aplikasi Digital Korlantas Polri di App Store maupun Play Store.
2. Verifikasi Akun Pengguna; Mewajibkan pengguna akun untuk mengisi nomor handphone dan alamat email mereka untuk memperoleh kata sandi satu kali untuk verifikasi pengguna akun
2. Registrasi Akun; Setelah pengguna akun melakukan verifikasi akun, kemudian pengguna mengisi Nomor Kartu Tanda Penduduk dan melengkapi data sesuai dengan KTP. Selanjutnya pembacaan biometrik wajah (live face recognition) untuk verifikasi identitas. Jika pendaftaran dinyatakan sah atau berhasil pengguna dapat mengakses semua layanan yang tersedia di aplikasi
3. Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM); Pengguna akun dapat mengklik ikon sinar pada layar handphone kemudian memilih menu perpanjangan

Surat Izin Mengemudi (SIM). Pada layanan ini hanya tersedia melakukan perpanjangan dua jenis kartu Surat Izin Mengemudi yaitu SIM A dan SIM C.

4. Pememilihan Golongan Surat Izin Mengemudi; Pengguna akun diminta untuk memilih kategori Surat izin Mengemudi yang akan diperpanjang dan mengisi nomor SIM yang dimilikinya
5. Mengunggah Data Pengguna; Setelah serangkaian dilakukan pengguna diminta untuk mengupload foto KTP, foto SIM, foto tanda tangan dan pas foto
6. Verifikasi pemeriksaan kesehatan dan psikologi; Setelah semua data terunggah, sistem akan menverifikasi status kesehatan pengemudi dan melakukan pemeriksaan psikologi.
7. Pilih Polda dan Satpas; Jika verifikasi kesehatan dan pemeriksaan mental telah selesai, pengguna diminta untuk memilih Polda dan Satpas terdekat.
8. Rekening; Kemudian pengguna juga diharuskan mengisi informasi akun rekening untuk pengembalian uang atau pembatalan.
9. Pilih SIM diambil atau diantar; Selanjutnya pengguna diberi tiga pilihan untuk mendapatkan perpanjangan kartu SIM, yaitu mengambil sendiri sesuai Satpas yang dipilih, menggunakan surat kuasa perwakilan, atau mengirimkannya menggunakan layanan Pos Indonesia.
10. Pembayaran; Pengguna melakukan pembayaran PNPB melalui BNI Virtual Account. kemudian, kartu SIM akan

dicetak dan dikirim sesuai dengan metode pengiriman yang ditentukan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian mendalam yang dilakukan peneliti setelah menganalisis hasil wawancara dengan petugas SINAR Polres Tangerang Selatan adalah sebagai berikut :

1. Layanan ini bertujuan untuk memberikan pelayanan publik kepada SIM secara lebih efisien, dan pekerjaan ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan melalui layanan SINAR.
2. Layanan SINAR adalah fitur yang berfungsi untuk memberikan layanan perpanjangan SIM secara online. Selain itu, untuk menghindari oknum calo SIM, prosesnya cepat tapi tarifnya jauh lebih mahal.
3. Melalui layanan SINAR, pengurusan perpanjangan SIM menjadi lebih transparan, efektif dan efisien.
4. Layanan SIM untuk aplikasi ini bukan program yang rumit, tidak serumit dulu, karena banyak hal lain yang harus diurus, seperti persyaratan administrasi untuk tes tertulis dan latihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyani, LI. (2021) “Transformasi Manajemen Kepolisian Melalui Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR)” *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara*, Available at : <https://jom.untidar.ac.id/index.php/jman/article/view/1982/pdf> (Accessed 3 November 2022).
- Ediyanti, M. (2021) “Akuntabilitas Layanan Surat Izin Mengemudi Keliling di Jawa Tengah”, Available at : <https://www.ojs.uma.ac.id/index.php/pe>

<rspektif/article/view/5346> (Accessed 5 November 2022).

- Fidianingsih, V. (2020) “Inovasi Layanan e-SIM (Elektronik Surat Izin Mengemudi) Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Kepolisian Resort Kota Sidoarjo”, *Publika*, Available at : <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/36023/32038> (Accessed 3 November 2022).

- Fitriatul, I. (2023) “Strategi Peningkatan Layanan Surat Izin Mengemudi Melalui Layanan SINAR (SIM Presisi Nasional) di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Kabupaten Gresik”, *Publika*, pp. 1361-1372, Available at : <https://ejournal.unesa.ac.id> (Accessed 3 November 2022).

- Hayati, N. (2020) “Hubungan Efektivitas Program Layanan SIM Online dengan Kepuasan Masyarakat di Polresta Padang”, *Eksiklopediaa Social Review*, Available at : <https://jurnal.ensiklopediaku.org/ojs-2.4.8-3/index.php/sosial/article/view/579> (Accessed 4 November 2022).

- Indrajit, Richardus Eko, 2002, *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Yogyakarta: Andi.

- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Membangun Aplikasi e-Government*. Yogyakarta: Andi. Kadir, Abdul. 2007. *Pengenalan Sistem Informasi*, Yogyakarta: Andi.

- Korlantas POLRI. 2021. *Layanan Perpanjangan SIM Berbasis Aplikasi Sinar Diluncurkan, Ini Alurnya*. Available at : www.korlantas.polri.go.id (Accessed 3 November 2022)

- Kumrotomo, W& Margono, S.A. (2004). *Sistem Informasi Manajemen dalam Organisasi Publik*, Yogyakarta: Gama Press.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Pramono, K. (2021) “Efektivitas Layanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satlantas Polrestabes Semarang”, Available at : <https://unisbank.ac.id/ojs/index.php/fh1/article/view/8713> (Accessed 5 November 2022).

Purnamasari, H. (2020) “Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Motor (SIM C) di Polres Karawang”, Available at : <https://journal.unsika.ac.id/index.php/politikomindonesiana/article/view/4542> (Accessed 6 November 2022).

Putra, T. (2017) “Optimalisasi Program SIM Online Guna Mendukung Pelayanan SIM di Wilayah Hukum Polres Magelang”, Available at : <https://journal.akademikepolisian.com/index.php/ijps/article/view/37> (Accessed 5

November 2022).

Sekretariat Negara RI, Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (Jakarta, 2009), bab I, Pasal 1 ayat (1).

Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta. Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. Suhartono, S. (2015) “Perpanjangan Surat Izin Mengemudi Melalui Mobil Layanan dan SIM

Corner”, Available at : <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/dih/article/view/443/407> (Accessed 5 November 2022).

Sutarman. 2009. Pengantar Teknologi Informasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Sutrisno. (2018) “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Layanan SIM Berbasis Online (E-PAS) di Kepolisian

Resor Bantul”, Available at : <http://eprint.stieww.ac.id/667/1/161503267%20SUTRISNO.pdf> (Accessed 5 November 2022).