

## Transformasi Layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) melalui Inovasi Aplikasi Digital Korlantas Polri di SATPAS Colombo Surabaya

Indrachyaning Mustikasari<sup>1</sup>, Oktarizka Reviandani<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

2004101010117@student.upnjatim.ac.id, oktarizka.r.adneg@upnjatim.ac.id

### ABSTRACT.

*The implementation of public services in Indonesia is regulated by Law Number 25 of 2009, namely a series of activities to meet service needs in accordance with regulations for every citizen and resident. This service includes 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 developing E-government, communication and information technology is utilized in government processes to increase the efficiency and effectiveness of government administration. One form of e-government-based public service innovation introduced by the National Police Chief is the National Police Traffic Corps Digital application in the form of the SINAR Service with the aim of providing more effective and efficient public services in the driving license (SIM) renewal process which can be accessed online. The aim of this research is to describe the Digital Application Innovation of the National Police Traffic Corps in the SINAR (Precision National Driving License) Service at SATPAS Colombo Surabaya. This research uses a qualitative descriptive approach. The research results show that: 1) Relative Advantage, This innovation was accepted quickly, even though there were internal challenges related to the applicant's signals and devices. 2) Compatibility, acceptance of innovation is fast, but some people still don't know about SINAR services because socialization is not yet comprehensive. 3) Complexity, innovation is accepted quickly, but there are technical problems such as lag or bugs when uploading photos. 4) Triability, positive and rapid acceptance of the innovation due to internal testing by the development team, Satpas staff, as well as a two-week trial with SIM applicants that successfully identified and fixed problems, ensuring the application meets user needs. 5) Observability, innovation is accepted quickly in society, but there are still deficiencies in data collection on applicant queues by security officers that need to be considered.*

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

### ABSTRAK.

Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yaitu serangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan bagi setiap warga negara dan penduduk. Layanan ini mencakup barang, jasa, atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-government, teknologi komunikasi dan informasi dimanfaatkan dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas

penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* yang diperkenalkan oleh Kapolri adalah aplikasi Digital Korlantas Polri berupa Layanan SINAR dengan tujuan memberikan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien dalam proses perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang dapat diakses secara online. Tujuan penelitian ini yaitu 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 perangkat pemohon. 2) Kompatibilitas, penerimaan inovasi berlangsung cepat, namun beberapa masyarakat masih belum mengetahui layanan SINAR karena sosialisasi yang belum menyeluruh. 3) Kerumitan, inovasi diterima dengan cepat, tetapi ada kendala teknis seperti lag atau bug saat mengunggah foto. 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**

## PENDAHULUAN

Di Era yang serba digital seperti sekarang, pemerintah dihadapkan pada tantangan dalam menyediakan pelayanan publik yang memenuhi tuntutan masyarakat atas kebutuhan terhadap pelayanan yang efektif, efisien, berkualitas, serta responsif (Suryadevi & Fanida, 2020). Pelayanan publik selalu dihubungkan dengan kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok tertentu untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan mereka. Dalam upaya memberikan pelayanan publik terbaik, pemerintah mengadopsi teknologi informasi, yang umumnya dikenal sebagai *e-government*. Hal ini sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat dan dinilai sebagai langkah untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 91 Tahun 2021 pada Pasal 1 No.4 dijelaskan bahwa Unit Pelayanan Publik yang melaksanakan Inovasi Pelayanan Publik, yang selanjutnya disingkat UPP, adalah satuan kerja Penyelenggara Inovasi yang berada di lingkungan kementerian/lembaga dan pemerintah daerah, serta badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah yang melaksanakan kewajiban Pelayanan Publik. Dalam hal ini, Kapolri ikut serta dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui sistem informasi yang ada dengan memberikan inovasi baru untuk mempermudah sistem pelayanan.

Upaya untuk meningkatkan performa serta kualitas pelayanan dalam organisasi publik merupakan kunci utama yang dapat menjadi motor penggerak bagi seluruh perubahan administrasi pemerintah di Indonesia. Pemerintah, sebagai pelaksana tugas negara dan pelayan

masyarakat, memiliki tanggung jawab untuk melakukan transformasi dan peningkatan kinerja pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Citra pemerintah di mata masyarakat seringkali dipengaruhi oleh mutu pelayanan publik yang kurang memuaskan yang disediakan oleh birokrasi. Individu yang pernah berinteraksi dengan birokrasi sering kali mengalami keluhan dan rasa kecewa terhadap kualitas layanan yang diberikan.

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

**Gambar 1. 1 Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Terlapor**

*Sumber: Laporan Triwulan I Ombudsman RI, 2022*

Untuk itu, pemerintah mendukung berbagai inovasi yang dilakukan oleh institusi pemerintah yang berupaya mengoptimalkan potensi teknologi untuk meningkatkan mutu pelayanan publik (Putri, 2022). Salah satu institusi pemerintah yang menerapkan E-government dalam penertiban pelanggaran lalu lintas dan pelayanan dalam hal Surat Izin Mengemudi adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia. 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 dalam mengelola data dengan lebih efektif dan memberikan layanan yang lebih baik kepada warganya. Dalam kata lain, layanan kepolisian dengan berbasis teknologi, informasi, dan komunikasi menjadi hal yang penting dalam mewujudkan pelayanan prima di lingkup kepolisian. Pelayanan surat izin mengemudi (SIM) merupakan bagian integral dari pelayanan publik di sektor transportasi yang memiliki dampak signifikan terhadap kehidupan masyarakat. Adanya transformasi digital telah mengubah cara layanan SIM dilakukan di berbagai negara, termasuk Indonesia.



**Gambar 1. 2 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.

Permasalahan yang sering terjadi terkait dengan struktur birokrasi yang cenderung kompleks, menjadi celah bagi oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab untuk melibatkan diri dalam praktik "calo". Keberadaan calo mendapat beragam tanggapan dari masyarakat, dengan pendapat yang setuju dan tidak setuju tergantung pada pola pikir masing-masing individu. Pemerintah, tentu saja menentang praktik ilegal seperti calo, dan hal ini juga berlaku dalam proses pembuatan dan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM). Meskipun legalitas calo tidak diakui, upaya untuk menghapus budaya calo sulit dilakukan, bahkan dengan pengawasan ketat dan adanya regulasi pembatasan. Kepolisian Republik Indonesia dalam hal ini merespons permasalahan tersebut dengan memberikan inovasi terbaru dalam layanan administrasi SIM. Kapolri meluncurkan aplikasi Digital Korlantas Polri, yang memungkinkan pembuatan dan perpanjangan SIM secara online, dengan tujuan memberikan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Meskipun demikian, penelitian ini akan menggali lebih dalam berbagai aspek inovasi layanan SINAR, termasuk keberlanjutan, tingkat penerimaan masyarakat, dan potensi perbaikan yang dapat dilakukan. SINAR merupakan singkatan dari SIM Nasional Presisi, adalah layanan perpanjangan surat izin mengemudi yang dapat diakses secara online melalui aplikasi. Aplikasi ini dapat diunduh langsung oleh masyarakat melalui Play Store untuk pengguna Android dan App Store untuk pengguna iOS. Peluncuran aplikasi Digital Korlantas Polri ini sejalan dengan program modernisasi pelayanan masyarakat dalam 100 hari kerja Kapolri. Dengan adanya layanan SINAR di aplikasi Digital Korlantas Polri, proses perpanjangan SIM dapat dilakukan secara online, memudahkan masyarakat dan menghemat waktu.

Pada Pasal 11 ayat (1) Peraturan Kepala Kepolisian Negara RI No. 9 Tahun 2012 tentang SIM, disebutkan bahwa SIM yang diterbitkan oleh Satpas di Indonesia berlaku selama 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang, dalam artian semua pengemudi kendaraan harus memiliki SIM yang masih berlaku. Jika seseorang tidak memiliki SIM ataupun belum melakukan perpanjangan SIM, maka konsekuensinya adalah dikenakan sanksi hukum yang serius,

termasuk 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 Laporan Permohonan Rekap SIM A dan C melalui SINAR Tahun 2023**

*Sumber: SATPAS Colombo Surabaya, 2024*

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

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. Kompatibilitas yaitu tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada di masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan layanan SINAR (SIM Nasional Presisi) yang diterapkan oleh SATPAS Satlantas Polrestabes Surabaya yaitu pada layanan saat ini lebih memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperpanjang Surat Izin Mengemudi (SIM) secara online tanpa harus datang ke kantor SATPAS, inovasi ini juga memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan cepat, efisien, dan praktis, mengurangi birokrasi yang rumit dan waktu tunggu.

## METODE PENELITIAN

Menurut Bogdan dan Taylor (1975:5) dalam Moleong (2019:4) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penentuan lokasi dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive* yang ditentukan sesuai dengan pembahasan dan permasalahan dalam penelitian ini. maka lokasi penelitian dilaksanakan di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Colombo Surabaya yang berlokasi di Jl. Ikan Kerapu No.2-4, Perak, Kota Surabaya, Jawa Timur. Peneliti memilih informan berdasarkan *purposive sampling*, yaitu memilih sampel atau informan yang di anggap memiliki keterkaitan dengan hal yang akan diteliti dan *snowball sampling* berdasarkan pada subjek yang menguasai permasalahan yang memiliki data relevan serta bersedia memberikan data yang komprehensif dengan masalah penelitian. Sumber data yang diperoleh yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu Wawancara, Observasi, Dokumentasi, Studi Pustaka. Teknik Analisis data yang digunakan menurut Miles dan Huberman (2014) dalam Sugiyono (2021:143) yaitu dimana analisis data kualitatif dilakukan melalui beberapa tahap yakni, pengumpulan data (*Data Collection*), kondensasi data (*Data Condensation*), tampilan data (*Data Display*), serta penarikan kesimpulan atau verifikasi (*Conclusion: drawing/verifying*). Teknik keabsahan data menggunakan Menurut Moleong (2016:324) ada empat kriteria yang digunakan yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi Digital Korlantas Polri merupakan salah satu inovasi yang dibuat oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia. Inovasi ini diluncurkan oleh Kapolri pada 13 April 2021. Adanya aplikasi ini merupakan sebuah pembaruan dari layanan yang lama (*offline*) ke layanan

baru (*online*), dimana dalam layanan SINAR (SIM Nasional Presisi) bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperpanjang Surat Izin Mengemudi (SIM) secara online tanpa harus datang ke kantor SATPAS, adanya inovasi ini untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan cepat, efisien, dan praktis, serta mengurangi birokrasi yang rumit.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis paparkan di atas terkait inovasi aplikasi digital koralantas polri dalam layanan SINAR (SIM Nasional Presisi) Pada SATPAS Colombo Surabaya. Maka dalam bagian ini penulis akan memberikan analisis terkait temuan yang ada di lapangan. Dengan berpedoman pada hasil wawancara dengan para informan, observasi, dan dokumentasi, fokus dari permasalahan diukur menggunakan teori Rogers dalam Hadi Prabowo (2022: 42 – 43), yaitu Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*), Kompatibilitas (*Compatibility*), Kerumitan (*Complexity*), Kemampuan Diujicobakan (*Triability*), Kemampuan Untuk Diamati (*Observability*). Berikut pembahasan penelitian menggunakan teori inovasi oleh Rogers dalam Hadi Prabowo (2022: 42 – 43) :

## 1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Menurut Rogers dalam Hadi Prabowo (2022: 42 – 43), keunggulan relatif yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Makin menguntungkan bagi penerima makin cepat tersebarnya inovasi.

Pertama, kemudahan proses pendataan pemohon perpanjangan sim melalui layanan SINAR. Terkait hal tersebut, layanan SINAR untuk perpanjangan SIM telah mendapatkan tanggapan positif dari masyarakat, yang menganggapnya mudah dan intuitif. Pengguna merasa puas dengan proses yang efisien dan lancar, memungkinkan mereka menyelesaikan semua kebutuhan dari kenyamanan rumah tanpa harus mengunjungi Satpas secara langsung. Keunggulan layanan ini terletak pada kemudahan akses dan efisiensi waktu, membuatnya lebih menarik bagi banyak calon pengguna. Selain itu, terdapat perbedaan dalam standar pelayanan antara layanan online dan offline, namun tetap transparan dan efisien. Ketika pemohon yang mendaftar online harus beralih ke pelayanan offline, terdapat prosedur yang memastikan tidak ada kerugian bagi pemohon. Tantangan lainnya adalah kurangnya survei kepuasan masyarakat yang diintegrasikan dalam aplikasi Digital Koralantas Polri, yang saat ini diatasi dengan pembuatan platform survei mandiri. Secara keseluruhan, layanan SINAR terus berupaya meningkatkan kualitasnya berdasarkan umpan balik pengguna, menunjukkan komitmen untuk menjadikannya lebih efisien dan *user-friendly*.

Kedua, nilai lebih atau keunggulan inovasi layanan SINAR. Terkait hal tersebut, inovasi layanan SINAR di Satpas Colombo Surabaya memberikan sejumlah keunggulan yang signifikan

dalam proses perpanjangan SIM, menimbulkan dampak positif yang mencakup efisiensi waktu, kenyamanan, dan peningkatan kualitas pelayanan. Salah satu keunggulan utama yang disoroti adalah efisiensi waktu yang diperoleh oleh pemohon. Dengan menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri dalam layanan SINAR, proses perpanjangan SIM dapat diselesaikan dalam waktu singkat, hanya beberapa jam, memungkinkan pemohon untuk tetap fokus pada aktivitas mereka tanpa harus mengambil cuti atau terganggu secara signifikan. Hal ini juga mengurangi antrian di lokasi pelayanan, mempercepat proses administrasi, dan memungkinkan pengaksesan layanan kapan saja dan dari mana saja yang terhubung dengan internet. Selain efisiensi waktu, layanan SINAR juga memberikan kenyamanan yang besar bagi penggunanya. Pemohon tidak lagi harus datang ke Satpas untuk mengurus perpanjangan SIM, melainkan dapat mengisi formulir dan mengunggah dokumen dari rumah atau lokasi lain yang nyaman. Hal ini dapat mengurangi kebutuhan akan transportasi dan biaya terkait, serta meminimalkan gangguan terhadap rutinitas harian pemohon. Keamanan informasi pribadi juga ditegakkan melalui sistem verifikasi digital yang canggih, memberikan kepercayaan tambahan kepada pemohon bahwa data mereka terlindungi dengan baik selama proses pengajuan. Penerimaan masyarakat terhadap layanan SINAR sangat positif, tercermin dari umpan balik yang menggembarakan yang diterima oleh pihak Satpas. Masyarakat merasa terbantu dengan kemudahan akses dan proses yang lebih transparan, menghindarkan mereka dari praktik percaloan dan biaya tambahan yang tidak perlu. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga memperkuat integritas sistem pelayanan publik secara keseluruhan. Sehingga, layanan SINAR tidak hanya memperbaiki efisiensi administratif namun juga mendukung perubahan positif dalam pola perilaku masyarakat terhadap layanan publik digital. Hal tersebut sejalan dengan penelitian milik Syah (2021), bahwasannya dengan adanya sistem pelayanan digital dapat meningkatkan pandangan positif terhadap kualitas layanan tersebut. Selain itu, masyarakat akan merasa lebih puas jika persepsi mereka terhadap penggunaan layanan berbasis digital sudah terbentuk dengan baik.

Ketiga, perbedaan dengan inovasi sebelumnya. Terkait hal tersebut, inovasi layanan SINAR di Satpas Colombo Surabaya menunjukkan perbedaan mencolok dengan metode perpanjangan SIM sebelumnya. Sebelum adanya SINAR, proses perpanjangan SIM dilakukan secara offline, mengharuskan pemohon hadir fisik di kantor, mengisi formulir manual, dan menyerahkan dokumen fisik. Hal ini memakan waktu lama dan memerlukan banyak interaksi antara pemohon dan petugas. Data menunjukkan bahwa jumlah produksi perpanjangan SIM secara offline mencapai puncaknya dengan total 244.767 produksi dari tahun 2018 hingga 2021. Dengan peluncuran layanan SINAR pada tahun 2021, jumlah produksi perpanjangan SIM offline menurun drastis menjadi 100.100 yakni dalam periode 2021 hingga 2024. Penurunan ini mengindikasikan keberhasilan layanan SINAR dalam mengurangi ketergantungan pada layanan offline. Selain itu, keunggulan relatif layanan SINAR terletak pada kemampuannya

memberikan pengalaman yang lebih nyaman dan cepat bagi pemohon. Dari sudut pandang petugas, layanan SINAR meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi antrian di Satpas, membuat proses lebih cepat dan terorganisir. Selain itu, layanan SINAR berkontribusi dalam menjaga kesehatan publik dengan mengurangi pertemuan fisik, terutama relevan selama masa pandemi COVID-19. Meskipun terdapat tantangan terkait infrastruktur teknologi, seperti kualitas sinyal internet dan spesifikasi ponsel yang kurang mendukung, secara keseluruhan, aplikasi ini telah memberikan manfaat besar dalam proses perpanjangan SIM. Dengan transformasi dalam budaya pelayanan dan adopsi teknologi terbaru, SINAR membawa efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses yang signifikan dalam pelayanan publik di Satpas Colombo Surabaya.

Dalam hal ini ditunjukkan bahwa penerimaan inovasi aplikasi Digital Korlantas Polri dalam layanan SINAR (SIM Nasional Presisi) di Satpas Colombo Surabaya dapat dikatakan berjalan dengan cepat. Keunggulan relatif dari SINAR, seperti efisiensi waktu, kenyamanan, dan keamanan informasi, memberikan manfaat signifikan bagi pemohon, yang tercermin dalam penurunan jumlah permohonan perpanjangan SIM secara offline dan umpan balik positif dari masyarakat. Dengan proses perpanjangan SIM yang kini dapat dilakukan secara online dari rumah, pemohon merasakan kemudahan dan kecepatan yang sebelumnya tidak tersedia, meningkatkan kepuasan dan mengurangi ketergantungan pada metode tradisional yang memakan waktu. Meskipun ada tantangan terkait infrastruktur teknologi, seperti kualitas sinyal dan spesifikasi ponsel, inovasi ini secara keseluruhan telah berhasil membawa transformasi positif dalam pelayanan publik. Penurunan permohonan offline dan adopsi yang cepat menunjukkan bahwa SINAR dianggap menguntungkan dan relevan, mempercepat penyebaran inovasi ini di masyarakat.

## 2. Kompatibilitas (*Compatibility*)

Menurut Rogers dalam Hadi Prabowo (2022: 42 – 43), kompatibel adalah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan dari penerima. Inovasi yang tidak memiliki kesesuaian dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima maka tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma di masyarakat.

Pertama, alur perpanjangan SIM melalui layanan SINAR. Terkait hal tersebut, layanan SINAR (SIM Nasional Presisi) telah mempermudah alur perpanjangan SIM dengan mengintegrasikan teknologi digital dalam proses administratif. Sebelum adanya layanan SINAR, pemohon harus datang langsung ke Satpas untuk mengisi formulir manual dan menyerahkan dokumen fisik, yang sering kali memakan waktu lama dan menyebabkan antrian panjang. Dengan SINAR, pemohon bisa mengakses layanan ini dari perangkat mereka di mana saja, mengisi informasi pribadi, dan mengunggah dokumen yang diperlukan secara online. Proses registrasi dimulai dengan memasukkan nomor handphone untuk menerima kode OTP,

kemudian membuat dan mengonfirmasi PIN. Setelah berhasil masuk ke aplikasi, pemohon melengkapi profil dengan NIK, nama lengkap, dan email, dilanjutkan dengan verifikasi E-KTP melalui foto *liveness*. Jika verifikasi berhasil, pemohon dapat melanjutkan ke tahap perpanjangan SIM. Langkah-langkah selanjutnya mencakup pemilihan golongan SIM, pengisian data SIM, dan pengunggahan dokumen persyaratan seperti foto KTP, foto SIM, tanda tangan, dan pas foto. Pemohon juga harus menjalani pemeriksaan kesehatan dan tes psikologi melalui erikkes.id dan aplikasi ePpsi. Setelah hasil tes terverifikasi, pemohon memilih lokasi SATPAS dan metode pengiriman atau pengambilan SIM. Melalui menu transaksi perpanjangan SIM, pemohon dapat memantau status proses dan melihat riwayat permohonan. Inovasi layanan SINAR ini meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik di Satpas, serta mencerminkan komitmen Korlantas Polri untuk mengintegrasikan teknologi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian milik Heriyanto (2022), bahwa dengan adanya pelayanan secara online dapat memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis, dan lembaga pemerintah serta stafnya. Sehingga dapat tercapai efisiensi, efektivitas, transparansi, dan pertanggungjawaban pemerintah kepada warganya.

Kedua, kewenangan penginputan data pemohon perpanjangan SIM melalui layanan SINAR. Terkait hal tersebut, layanan SINAR (SIM Nasional Presisi) yang diinisiasi oleh Korlantas Polri dan diterapkan di Satpas Colombo Surabaya telah sesuai dengan Peraturan Kepolisian Negara Nomor 2 Tahun 2023, yang mengatur perubahan mengenai penerbitan dan penandaan SIM. Aplikasi Digital Korlantas Polri dalam layanan SINAR memungkinkan pemohon untuk secara mandiri mengisi data mereka, mengurangi potensi kesalahan input oleh petugas Satpas, dan meningkatkan efisiensi proses perpanjangan SIM. Penggunaan aplikasi ini juga didukung oleh langkah-langkah keamanan yang ketat, seperti enkripsi data untuk melindungi informasi pribadi pemohon. Meski begitu, masih terdapat kendala seperti rendahnya tingkat literasi digital masyarakat dan kurangnya sosialisasi yang luas mengenai cara penggunaan aplikasi ini. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun inovasi ini sangat kompatibel dengan kebutuhan modern, perlu ada upaya lebih dalam sosialisasi kepada masyarakat untuk memastikan penerimaan yang lebih luas dan efektif. Hal ini tidak sesuai dengan penelitian Syah (2021) yang menyatakan bahwa dari sisi publik, sosialisasi bersifat himbauan dan persuasif agar masyarakat dapat dengan mudah memahami sistem digital pelayanan yang digunakan, sehingga meningkatkan stigma positif terhadap kualitas layanan berbasis digital. Kepuasan masyarakat akan tercapai jika persepsi mereka telah terbentuk secara menyeluruh terhadap penggunaan pelayanan berbasis digital. Beberapa pemohon, menyarankan agar sosialisasi terkait penggunaan aplikasi Digital Korlantas Polri dalam Layanan SINAR ditingkatkan melalui berbagai media, serta penyederhanaan prosedur seperti tes psikologi yang dianggap terlalu panjang. Meskipun beberapa pengguna awalnya merasa kebingungan, mereka mengakui

bahwa aplikasi ini sangat membantu dan aman setelah memahami cara penggunaannya. Meskipun layanan SINAR menawarkan banyak keuntungan dan sesuai dengan nilai serta kebutuhan masyarakat modern, peningkatan edukasi dan sosialisasi masih diperlukan agar inovasi ini dapat diterima dan digunakan secara optimal oleh lebih banyak orang.

Dalam hal ini ditunjukkan bahwa, penerimaan inovasi aplikasi Digital Korlantas Polri dalam layanan SINAR (SIM Nasional Presisi) pada SATPAS Colombo Surabaya dapat dikatakan berjalan dengan cepat karena kompatibilitas yang tinggi dengan nilai, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan masyarakat modern. Inovasi ini mempermudah proses perpanjangan SIM dengan mengintegrasikan teknologi digital, sehingga menghemat waktu dan meningkatkan efisiensi serta transparansi. Pemohon memiliki kewenangan penuh untuk menginput data secara mandiri, didukung oleh langkah-langkah keamanan yang ketat. Namun, tantangan utama adalah rendahnya tingkat literasi digital masyarakat dan kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi tersebut. Untuk mengatasi kendala ini, perlu ada upaya lebih dalam edukasi dan pelatihan yang intensif agar masyarakat dapat memahami dan memanfaatkan layanan ini secara efektif. Jika langkah-langkah sosialisasi dan pendidikan ditingkatkan, penerimaan inovasi ini akan semakin cepat dan luas, sesuai dengan kebutuhan dan norma masyarakat yang terus berkembang.

### 3. Kerumitan (*Complexity*)

Menurut Rogers dalam Hadi Prabowo (2022: 42 – 43), kerumitan ialah tingkat kesukaran dalam memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Suatu inovasi yang dapat dengan mudah dimengerti dan digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimengerti atau bahkan sukar digunakan oleh penerima akan lambat proses penyebarannya.

Pertama, tingkat kesulitan setelah diterapkannya inovasi ini bagi pemohon perpanjangan SIM dan pihak penyelenggara. Terkait hal tersebut, tingkat kesulitan yang dialami oleh pemohon perpanjangan SIM dan pihak penyelenggara setelah penerapan inovasi SINAR di Satpas Colombo Surabaya mengalami perubahan signifikan. Sebelumnya, proses perpanjangan SIM melibatkan pengelolaan dokumen fisik yang memakan waktu dan ruang, yang membuat petugas harus menangani tumpukan formulir dan dokumen secara manual. Dengan adanya SINAR, proses administrasi menjadi lebih efisien karena data pemohon diurus secara digital. Petugas tidak lagi harus mengelola dokumen fisik dan dapat fokus pada tugas lain yang lebih penting, sementara pemohon dapat mengakses dan mengisi informasi serta memantau status permohonan secara langsung melalui aplikasi. Inovasi ini juga mengurangi kerumitan bagi pemohon dengan menyederhanakan proses yang sebelumnya memerlukan banyak waktu dan tenaga. Namun, meskipun SINAR membawa banyak manfaat, beberapa kendala masih

ditemukan. Salah satunya adalah masalah dalam pengembalian dana bagi pemohon yang membatalkan pengajuan secara sepihak, di mana hanya dana PNBK yang dapat dikembalikan, sementara biaya tes psikologi dan pemeriksaan kesehatan tidak dapat dikembalikan. Selain itu, ada juga keluhan mengenai aplikasi yang terkadang mengalami bug atau error saat mengunggah foto, yang dapat mengganggu pengalaman pengguna namun manfaat yang diberikan oleh SINAR jauh lebih besar dibandingkan metode offline sebelumnya. Hal tersebut tidak sejalan dengan penelitian Andra & Permana (2023) yang menjelaskan bahwa masalah teknis dan kinerja aplikasi dapat menghambat penggunaan yang lancar. Bug atau kerentanan keamanan dalam aplikasi dapat menjadi penghalang, demikian pula kinerja yang buruk atau lambat. Secara keseluruhan, SINAR berhasil mengurangi tingkat kesukaran dalam proses perpanjangan SIM dan meningkatkan produktivitas serta kepuasan baik bagi pemohon maupun pihak penyelenggara.

Kedua, pengoperasionalan sistem dalam layanan SINAR. Terkait hal tersebut, pengoperasionalan sistem SINAR di Satpas Colombo Surabaya dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan perpanjangan SIM. Sebelum adanya layanan SINAR, proses manual rentan terhadap kesalahan, memakan waktu, dan menghambat pelayanan yang efektif. Dengan SINAR, proses perpanjangan SIM menjadi lebih cepat dan terstruktur berkat integrasi dengan database nasional yang memungkinkan verifikasi data otomatis. Hal ini tidak hanya menghemat waktu tetapi juga mengurangi kesalahan administrasi, serta memberikan kemudahan akses bagi pemohon secara online, sehingga mengurangi antrian fisik di Satpas. Langkah-langkah ini mencerminkan komitmen Korlantas Polri dalam meningkatkan standar pelayanan publik. Hal tersebut sejalan dengan penelitian milik Mursyidah (2023), yang menjelaskan bahwa aplikasi Sistem Informasi Administrasi Registrasi (SINAR) di Polres Banyuasin dapat mempercepat proses pembuatan SIM, mengurangi antrian, dan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan administrasi di Polres Banyuasin.

Dalam hal ini ditunjukkan bahwa, inovasi aplikasi digital Korlantas Polri dalam layanan SINAR (SIM Nasional Presisi) pada SATPAS Colombo Surabaya dapat dikatakan berjalan dengan cepat meskipun terdapat beberapa tantangan. SINAR telah mengurangi kompleksitas proses perpanjangan SIM dengan menggantikan sistem manual yang memakan waktu dengan proses digital yang lebih efisien. Penggunaan SINAR memungkinkan pemohon untuk mengakses layanan secara online, mengurangi antrian fisik, dan mempermudah pemantauan status permohonan, yang meningkatkan kepuasan pengguna. Namun, beberapa masalah seperti pengembalian dana bagi pemohon yang membatalkan pengajuan secara sepihak dan kendala teknis seperti bug aplikasi dapat memperlambat adopsi penuh. Secara keseluruhan, SINAR menunjukkan kemajuan signifikan dalam mempermudah proses dan meningkatkan efisiensi, yang mendukung penerimaan yang relatif cepat oleh pengguna dan penyelenggara meskipun ada beberapa area yang masih perlu perbaikan.

#### 4. Kemampuan Diujicobakan (*Triability*)

Menurut Rogers dalam Hadi Prabowo (2022: 42 – 43), kemampuan diujicobakan adalah kemampuan di mana suatu inovasi dapat dicoba atau tidak dapat dicoba oleh penerima. Jadi agar inovasi dapat dengan cepat di adopsi maka suatu inovasi harus mampu menunjukkan keunggulannya. Pertama, berapa lama dan siapa pihak yang mengikuti proses uji coba layanan SINAR. Terkait hal tersebut, proses uji coba layanan SINAR merupakan tahap penting dalam pengembangan aplikasi untuk perpanjangan SIM yang dilakukan oleh Korlantas Polri. Tahap pertama adalah pengujian internal yang melibatkan tim pengembang Aplikasi Digital Korlantas dan staf Satpas untuk memastikan sistem berjalan lancar dan efisien dalam mengelola data pengguna. Setelah itu, uji coba melibatkan pemohon yang akan melakukan perpanjangan SIM selama 2 minggu sebelum peluncuran resmi, yang bertujuan untuk memvalidasi kemudahan dan kehandalan aplikasi dari perspektif pengguna akhir. Selama periode ini, identifikasi masalah teknis dan operasional menjadi fokus utama untuk segera diperbaiki sebelum aplikasi tersedia secara luas. Dengan melibatkan berbagai pihak terkait, Korlantas Polri memastikan bahwa aplikasi Digital Korlantas Polri tidak hanya efektif dalam menyediakan layanan perpanjangan SIM, tetapi juga dapat diadopsi secara cepat dan menyeluruh oleh masyarakat, memberikan kemudahan dan kepuasan maksimal bagi pengguna.

Kedua, bagaimana hasil yang diperoleh dari uji coba yang dilakukan SATPAS Colombo Surabaya. Terkait hal tersebut, uji coba layanan SINAR di SATPAS Colombo Surabaya menunjukkan hasil yang positif dalam meningkatkan efisiensi dan kecepatan proses perpanjangan SIM. Berdasarkan data, terjadi penurunan signifikan hingga 55% dalam jumlah pemohon yang perlu datang secara fisik ke kantor, seiring lebih dari 45% pemohon yang beralih menggunakan aplikasi digital untuk proses perpanjangan SIM mereka. Kemampuan layanan SINAR dalam mempercepat proses administrasi hingga menjadi 90 hari juga mencerminkan respons positif dari masyarakat yang menghargai efisiensi waktu yang diperoleh dari layanan online ini. Implementasi Aplikasi Digital Korlantas Polri dalam layanan SINAR tidak hanya mengurangi beban antrian di SATPAS Colombo Surabaya tetapi juga mendukung visi pemerintah dalam memberikan layanan publik yang modern dan efisien. Secara keseluruhan, uji coba ini menunjukkan bahwa inovasi layanan SINAR berhasil meningkatkan efisiensi dan kecepatan pelayanan, mendukung visi pemerintah untuk layanan publik yang modern dan terjangkau.

Dalam hal ini ditunjukkan bahwa, penerimaan inovasi layanan SINAR menunjukkan hasil yang positif dan cepat. Tahap pertama pengujian internal melibatkan tim pengembang Aplikasi Digital Korlantas dan staf Satpas untuk memastikan sistem berjalan lancar dan efisien dalam mengelola data pengguna. Uji coba yang melibatkan pemohon SIM selama dua minggu sebelum

peluncuran resmi berhasil mengidentifikasi dan memperbaiki masalah teknis serta operasional, sehingga aplikasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal. Hasil uji coba menunjukkan penurunan signifikan hingga 55% dalam jumlah pemohon yang perlu datang secara fisik ke kantor, dengan lebih dari 45% pemohon beralih menggunakan aplikasi digital. Juga dengan adanya percepatan proses perpanjangan SIM dapat dilakukan dari 90 hari sebelum masa berlaku habis, termasuk sebuah efisiensi waktu agar dapat memperpanjang SIM dari jauh-jauh hari. Melibatkan berbagai pihak dalam proses uji coba memastikan bahwa aplikasi ini tidak hanya efektif dalam menyediakan layanan perpanjangan SIM tetapi juga mudah diadopsi oleh masyarakat, mendukung visi pemerintah untuk memberikan layanan publik yang modern dan efisien.

## 5. Kemampuan untuk Diamati (*Observability*)

Menurut Rogers dalam Hadi Prabowo (2022: 42 – 43), kemampuan untuk diamati ialah mudah atau tidaknya pengamatan atas suatu hasil inovasi. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan semakin cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya inovasi sukar untuk diamati hasilnya maka akan lama diterima oleh masyarakat.

Layanan SINAR di Satpas Colombo Surabaya telah mendapatkan umpan balik positif dari pengguna karena kemudahan dan kecepatan dalam mengunduh dan menggunakan aplikasi untuk perpanjangan SIM secara online. Pemohon merasa puas dengan layanan ini karena proses yang efisien dan memungkinkan mereka untuk menyelesaikan kebutuhan dari rumah tanpa harus mengunjungi Satpas. Pengalaman pengguna secara umum menunjukkan bahwa layanan ini lebih hemat waktu dan tenaga dibandingkan dengan prosedur offline. Peningkatan dan integrasi terus dilakukan, seperti pengembangan dari aplikasi POLRI Super App yang mengakomodasi berbagai layanan kepolisian, sehingga membuat proses perpanjangan SIM lebih mudah dan terintegrasi.

Meskipun layanan SINAR sudah berjalan selama tiga tahun dengan berbagai perbaikan, masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan. Salah satu masalah utama adalah sistem yang hanya memuat 30 nama pemohon terbaru meskipun jumlah antrean bisa mencapai ratusan, hal tersebut menyebabkan keterlambatan dan kesulitan petugas Satpas dalam pemantauan dan pencarian data bagi pemohon yang membatalkan proses perpanjangan karena alasan pribadi sehingga petugas satpas harus mencatat kemudian mencari nomor registrasi pemohon untuk proses pembatalan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan lebih lanjut untuk memastikan layanan berjalan lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian milik Sandroto et al (2024), yang menjelaskan bahwa peningkatan sistem merupakan hal yang penting untuk mengurangi kendala teknis yang

dapat menghambat pengalaman pengguna. Peningkatan ini akan semakin memperkuat pengalaman positif pengguna dan mendukung penerimaan lebih luas terhadap inovasi ini. Keberhasilan suatu inovasi dalam diterima oleh masyarakat tidak hanya tergantung pada kemudahan pengamatan hasilnya saja, tetapi juga pada kemampuan untuk terus mengadaptasi dan memperbaiki berdasarkan umpan balik dari pengguna, sehingga memberikan manfaat yang lebih besar dalam jangka panjang.

Dalam hal ini ditunjukkan bahwa, inovasi Aplikasi Digital Korlantas Polri dalam layanan SINAR (SIM Nasional Presisi) pada SATPAS Colombo Surabaya telah mendapatkan penerimaan yang cukup cepat dari masyarakat karena kemudahan dan kecepatan yang ditawarkannya, memungkinkan pemohon untuk memperpanjang SIM secara online dari rumah. Pengguna merasa puas dengan efisiensi proses ini dibandingkan dengan prosedur offline yang memerlukan lebih banyak waktu dan tenaga. Peningkatan terus dilakukan, seperti integrasi dalam POLRI Super App, yang semakin mempermudah proses perpanjangan SIM. Namun, masih ada kekurangan yang perlu diperhatikan, seperti sistem yang hanya memuat 30 nama pemohon terbaru meskipun jumlah antrean bisa mencapai ratusan, hal tersebut menyebabkan keterlambatan dan kesulitan petugas Satpas pemantauan dan pencarian data antrian pemohon. Kekurangan ini dapat menghambat efisiensi dan responsivitas layanan, sehingga perlu ditingkatkan untuk memastikan inovasi ini lebih mudah diamati hasilnya dan diterima dengan lebih baik oleh masyarakat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai inovasi aplikasi digital korlantas polri dalam layanan SINAR pada SATPAS Colombo Surabaya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut: (1) (*Relative Advantage*) Pada hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa penerimaan inovasi Aplikasi Digital Korlantas Polri dalam layanan SINAR pada SATPAS Colombo Surabaya berlangsung cepat karena layanan ini menawarkan kemudahan akses, efisiensi waktu, dan kenyamanan yang signifikan bagi pemohon. Meskipun ada tantangan teknologi, penerimaan layanan SINAR tetap tinggi berkat manfaat besar dan tanggapan positif dari masyarakat, hal tersebut menunjukkan bahwa inovasi ini berhasil dan diterima dengan baik. (2) (*Compatibility*) Pada hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa penerimaan inovasi aplikasi Digital Korlantas Polri dalam layanan SINAR pada SATPAS Colombo Surabaya berjalan cepat karena cocok dengan nilai, pengalaman, dan kebutuhan masyarakat modern. Walaupun beberapa masyarakat masih belum mengetahui layanan SINAR karena sosialisasi hanya di media sosial instagram, namun inovasi ini mempermudah proses perpanjangan SIM melalui teknologi digital, meningkatkan efisiensi dan transparansi, serta memberikan kendali penuh kepada pemohon atas pengisian data dengan menyediakan

keamanan yang ketat. (3) (*Complexity*) Pada hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa inovasi aplikasi digital Korlantas Polri dalam layanan SINAR pada SATPAS Colombo Surabaya telah berjalan dengan cepat karena menggantikan metode manual yang lambat dan rentan terhadap kesalahan dengan sistem digital yang lebih cepat, efisien, dan terstruktur. Meskipun masih ada kendala teknis seperti lag atau bug, pengalaman positif dari pengguna tetap menunjukkan bahwa aplikasi ini mudah digunakan. (4) (*Triability*) Pada hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa inovasi Aplikasi Digital Korlantas Polri dalam layanan SINAR berjalan positif dan cepat. Uji coba internal dengan tim pengembang dan staf Satpas serta uji coba dua minggu dengan pemohon SIM berhasil mengidentifikasi dan memperbaiki masalah, memastikan aplikasi memenuhi kebutuhan pengguna. Hasilnya, ada penurunan signifikan 55% dalam jumlah pemohon yang datang fisik dan 45% beralih ke aplikasi digital. Melibatkan berbagai pihak dalam uji coba memastikan aplikasi ini efektif dan mudah diadopsi masyarakat, mendukung visi pemerintah untuk layanan publik modern dan efisien. (5) (*Observability*) Pada hasil penelitian mengenai inovasi aplikasi digital Korlantas Polri dalam layanan SINAR pada SATPAS Colombo Surabaya, diperoleh bahwa inovasi Aplikasi Digital Korlantas Polri dalam layanan SINAR pada SATPAS Colombo Surabaya mendapatkan penerimaan cepat dari masyarakat berkat kemudahan dan kecepatan proses perpanjangan SIM secara online. Pengguna puas dengan efisiensi dibandingkan prosedur offline. Tetapi masih ada kekurangan yang perlu diperhatikan mengenai pendataan antrian pemohon.

## DAFTAR PUSTAKA

- Moleong, Lexy. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi pelayanan pada organisasi publik*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Adra, A., & Permana, I. (2023). Pemanfaatan Aplikasi Srikandi Bagi Pegawai Di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Regional Bukittinggi. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 11(01), 1–12. <https://doi.org/10.31629/juan.v11i01.5807>
- Ebing, E., & Karmiza, A. F. M. (2024). Implementasi Sosialisasi Aplikasi Sinar Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (Sim) Di Polres Banyuwasin. *Governance Insight*, 1(2).

# Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 6 Nomor 11 (2024) 5554 – 5569 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691  
DOI: 10.47476/reslaj.v6i11.4242

Fadhilah, A., Roekminiati, S., Pramudiana, I. D., & Sunarya, A. (2023). Evaluasi SMART SOTO Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kepolisian Kepada Masyarakat Kabupaten Lamongann. *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 7(1), 31-45.

Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 066–075.  
<https://doi.org/10.35724/mjpa.v4i2.4128>

Ishlahah, F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Strategi Peningkatan Layanan Surat Izin Mengemudi Melalui Layanan Sinar (SIM Nasional Presisi) Di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Kabupaten Gresik. *Publika*, 3, 1361–1372.  
<https://doi.org/10.26740/publika.v11n1.p1361-1372>

Iqbal, M. M., Firnando, S., Gego, B. E., Ardana, G. I., & Fauzi, A. M. (2020). Pandangan Masyarakat Atas Pembuatan SIM di Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 6(2), 185–201.  
<https://doi.org/10.30996/jpap/v6i2.4296>

Luthfia Ika Cahyani, Muhammad Fiiki Nurrohman, Meita Ika Setiowati, Rizal Iqbal Taufiq, A. M. (2021). *Transformasi Manajemen Kepolisian Melalui Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Sim Nasional Presisi (SINAR)*. 5(2), 34–41.

Mahpudin, M. (2022). Inovasi Pelayanan Publik: Pengalaman dari Kota Cilegon, Indonesia. *Matra Pembaruan*, 6(2), 107–117. <https://doi.org/10.21787/mp.6.2.2022.107-117>

Maulina, D. (2023). Analisis Usability Sistem Aplikasi Netraku Menggunakan Metode Usability Testing. *Jurnal Teknik Informatika Unika ST. Thomas (JTIUST)*, 08(02), 238–251.

Nurdiani, W. (2023). Implementasi Layanan Surat Izin Mengemudi Nasional Presisi Di Satuan Penyelenggara Administrasi Polres Banjar (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).

Pranata, A. A. (2023). Evaluasi Program Surat Izin Mengemudi (SIM) Nasional Presisi Di Ditlantas Polda Metro Jaya. *Jurnal Impresi Indonesia*, 2(11), 1037-1052.

PRIYONO, A. (2023). Konstruksi Penegakan Hukum Lalu Lintas Elektronik

Sucianur, W. (2022). Implementasi Program Sim Nasional Presisi Di Polres Jombang. *Jurnal Kawruh Abiyasa*, 2(2), 127–138.

# Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 6 Nomor 11 (2024) 5554 - 5569 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691

DOI: 10.47476/reslaj.v6i11.4242

Sulistiyo, R. D., & Shihab, M. R. (2023). Transformasi Digital dalam Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM): Studi Kasus Korlantas Polri. *Technomedia Journal*, 8(2 Special Issues), 189-204.

Syah, A. F. (2021). Literasi Digital Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Publik Pemerintah. *Jurnal Public Service*, 15(2), 29-29.

Syamsuddin, R., & Fuady, M. I. N. (2020). Upaya Penguatan Badan Penelitian dan Pengembangan serta Inovasi Daerah di Kota Palopo. *Jurnal Wawasan Yuridika*, 4(1), 63-79.

Utami, M., Rusdi, M., Arif, I. A., Atmansyah, L., & Indar, N. I. N. (2023). Efektivitas Pelayanan Digital di Kepolisian RI: Studi Kasus Kota Makassar. *Development Policy and Management Review (DPMR)*, 63-79.

Wujud Konsep Digitalisasi (Studi Penelitian di Satuan Lalu Lintas Polres Wonosobo) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).

Wulan, S. K., Erika, E., Ma'rifah, N., Farhani, F., & Novandra, T. Y. (2023). Inovasi Layanan Surat Izin Mengemudi (Sim) Melalui Layanan Sinar (Sim Nasional Presisi) Di Tangerang Selatan. *Pentahelix*, 1(1), 93-101.

Ombudsman. (2022). Laporan Triwulan I Tahun 2022. Ombudsman Republik Indonesia

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penerbitan Dan Penandaan Surat Izin Mengemudi

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018, 151(2), 1-10.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2023 Tentang Percepatan Transformasi Digital Dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional