

Inovasi Layanan *e*-SIM (Elektronik Surat Izin Mengemudi) Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Kepolisian Resort Kota Sidoarjo

Vivi Fidianingsih

16040674043 (S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) email: vivifidianingsih@gmail.com

Eva Hany Fanida, S.AP., M. AP.

198301192008122002 (Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) email: evafanida@unesa.ac.id

Abstrak

Polresta Sidoarjo selaku badan keamanan negara yang memiliki wewenang untuk menjaga keamanan negara serta memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Polresta Sidoarjo menciptakan suatu inovasi *e*-SIM yang berguna untuk memudahkan masyarakat dalam proses pembuatan dan perpanjangan SIM. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendiskripsikan dan menjelaskan serta menggambarkan bagaimana inovasi layanan *e*-SIM di Polresta Sidoarjo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini fokus penelitian pada teori adopsi inovasi pemerintah oleh Taehyon Choi dan Susan Mayers Chandler yaitu: latar belakang terjadinya inovasi *e-government*, pendahulu inovasi *e-government* yang terdiri dari struktur pendahulu dan perilaku pendahulu, serta faktor implemementasi *e-government*. Latar belakang terjadinya inovasi *e*-SIM Polresta Sidoarjo yaitu adanya perkembangan teknologi yang pesat serta masalah pelayanan SIM seperti terjadi antri panjang selama pembuatan SIM manual sehingga Polresta Sidoarjo menciptakan inovasi aplikasi *e*-SIM untuk memudahkan layanan SIM. Struktur pendahulu merupakan hasil inovasi yang diciptakan yaitu berupa aplikasi berbasis android yang dapat digunakan untuk mengajukan permohonan layanan SIM, aplikasi ini yaitu *e*-SIM yang dapat digunakan setelah para pengguna mengunduh aplikasi tersebut di *smartphone*. Perilaku terdahulu merupakan upaya tindakan yang dilakukan untuk keberhasilan inovasi dari pihak sumber daya manusia, dalam inovasi *e*-SIM ini dilakukan pelatihan terlebih dahulu kepada para pegawai dan simulasi untuk meluncurkan aplikasi *e*-SIM. Faktor implementasi dari aplikasi *e*-SIM yaitu sering terjadinya antrian panjang serta adanya percaloan dalam pembuatan SIM di Polresta Sidoarjo.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Pelayanan *e*-SIM dan Adopsi inovasi.

Abstract

Polresta Sidoarjo as the state security agency which has the authority to maintain state security and provide services to the community. The Sidoarjo Police Department created an *e*-SIM innovation that is useful to facilitate the community in the process of making and extending SIM. This study aims to determine, describe and explain and describe how the *e*-SIM service innovation in the Sidoarjo Police. The method used in this research is descriptive qualitative. In this study, the focus of research on the theory of government innovation adoption by Taehyon Choi and Susan Mayers Chandler is: the background of the occurrence of *e-government* innovation, the predecessors of *e-government* innovation which consists of predecessor structures and predecessor behaviors, as well as *e-government* implementation factors. The background for the innovation of *e*-SIM at the Sidoarjo Police is the rapid development of technology and SIM service problems such as long queues during manual SIM creation so that the Sidoarjo Police has created an *e*-SIM application innovation to facilitate SIM services. The predecessor structure is the result of an innovation created in the form of an android-based application that can be used to apply for SIM services, this application is an *e*-SIM which can be used after users download the application on a smartphone. The previous behavior is an action taken for the success of innovation on the part of human resources, in this *e*-SIM innovation, prior training is carried out for employees and a simulation to launch the *e*-SIM application. The implementation factor of the *e*-SIM application is the frequent occurrence of long queues and brokering in making SIM at the Sidoarjo Police.

Keywords: Service Innovation, *e*-SIM Service and Innovation Adoption.

PENDAHULUAN

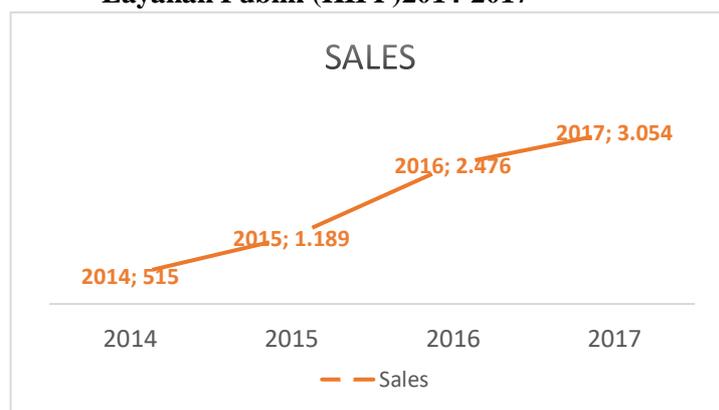
Dewasa ini pelayanan publik menjadi salah satu perhatian penting bagi pemerintah. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan disuatu organisasi dengan tata cara dan aturan yang telah ditetapkan. Sinambela (dalam Zaenal Mukarom 2015:41) menjelaskan pelayanan publik berupa suatu kegiatan yang dilakukan pemerintah kepada sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kelompok kesatuan, serta menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik di Indonesia bertujuan untuk mempermudah pemberian layanan kepada masyarakat sehingga segala kebutuhan pelayanan dapat dipenuhi oleh pemerintah. Instansi pemerintah sebagai sarana penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Selain itu pelayanan yang diberikan harus inovatif sehingga mampu memberi kemudahan bagi setiap pengguna jasa. Adanya inovasi dalam sektor publik dikarenakan tuntutan akuntabilitas, transparansi dan berbagai prinsip *good governance* lain yang menuntut instansi publik untuk dapat meningkatkan pelayanan. Inovasi merupakan hal penting bagi setiap pemerintah, dimana dengan adanya inovasi diharapkan mampu mengatasi permasalahan yang ada sehingga pemerintah mampu memberikan layanan yang efektif dan efisien. Dalam Peraturan Menteri PANRB No 30 Tahun 2014 menjelaskan:

“Inovasi pelayanan publik merupakan terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan penemuan baru, melainkan pula mencakup satu pendekatan baru bersifat kontekstual baik berupa inovasi pelayanan publik hasil dari peluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang telah ada”.

Inovasi pelayanan publik menjadi hal penting yang sangat diperhatikan oleh pemerintah, dibuktikan dengan adanya penyelenggaraan

Kompetisi Inovasi Layanan Publik (KIPP) yang diadakan oleh Kementerian Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Kompetisi Inovasi Layanan Publik (KIPP) diselenggarakan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.3 Tahun 2018, kompetisi ini diselenggarakan setiap tahun sejak tahun 2014, dan terus mengalami peningkatan peserta setiap tahun. Seperti yang dipaparkan dalam grafik berikut:

Grafik 1
Peningkatan Peserta Kompetisi Inovasi
Layanan Publik (KIPP)2014-2017



Sumber: Data yang diolah 2019

Dilihat dalam grafik 1 diatas bahwa peserta dalam kompetisi ini meningkat setiap tahunnya dimana pada tahun 2014 sebanyak 515 inovator, 2015 sebanyak 1.189 inovator, 2016 sebanyak 2.476 inovator dan 2017 mencapai 3.054 inovator. Keikutsertaan para peserta selama KIPP ini dilaksanakan menjadi acuan bahwa setiap instansi pemerintah, BUMN dan BUMD berusaha menciptakan inovasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik serta lebih mudah kepada masyarakat.

Adanya inovasi pelayanan publik saat ini tidak luput dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat. Pelayanan berbasis elektronik menjadi inovasi yang saat ini sedang berkembang dengan pesat disetiap insatansi pemerintah. Layanan berbasis elektronik biasa disebut dengan *electronic government*. Menurut Kurniawan (dalam Hardiyansyah 2011:107) *e-government* diartikan sebagai suatu kumpulan konsep yang dimana semua Tindakan dalam sektor publik (baik di tingkat Pemerintahan Pusat maupun Pemerintahan Daerah) melibatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengoptimalisasikan proses pelayanan publik

yang efisien, transparan dan efektif. Selaras dengan Evans, Olaniyi (2018: 272) mengungkapkan bahwa pemerintah digital merupakan penggunaan perangkat komunikasi elektronik seperti komputer dan internet untuk memberikan pelayanan publik. Penggunaan teknologi dan komunikasi sebagai alat untuk mencapai pemerintahan yang lebih baik yang dapat dilakukan secara *online* dan berbasis internet. Dengan adanya pemerintah *digital*, pemerintah menyediakan *website* dan berbagai aplikasi yang dapat memberikan informasi kepada masyarakat. Saat ini berbagai instansi pemerintah terus berlomba untuk menciptakan layanan berbasis *electronic government* salah satunya yaitu Lemabaga Kepolisian. Kepolisian sebagai pihak yang menjaga keamanan negara dan memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan umum Pasal 15 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2001 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia bahwa:

“Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya kemanan dalam negeri”

Layanan yang ditawarkan oleh Lembaga Kepolisian yaitu Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), Pelayanan SIM (Surat Izin Mengemudi), Layanan Buku Kepemilikan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Pemberitahuan Pengembangan Hasil Penyelidikan (SP2HP), Izin Keramaian, Pengawasan Jalan, Dan Pengamanan Objek Khusus, serta pelayanan buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB). Kepolisian Republik Indonesia terus didorong untuk melakukan perbaikan layanan, dalam acara penyampaian Hasil Evaluasi dan Penghargaan Pelayanan Publik Lingkup Polres/Polresta/Polrestabes/Polres Metro pada tanggal 20 November 2019 di Jakarta disampaikan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tjatho Kumolo menegaskan;

“Untuk dapat mewujudkan pelayanan prima, salah satunya adalah dengan mendengar dan menindak lanjuti aspirasi masyarakat”

Dalam Penghargaan Pelayanan Publik Lingkup Polres/Polresta/Polrestabes/Polres yang digelar tahun 2019 Kepolisian Jawa Timur berhasil mendapat Predikat Pelayanan Prima sebanyak lima Polres, yaitu Polrestabes Surabaya, Polresta Sidoarjo, Polres Banyuwangi, Polres Tuban dan Polres Malang.

Polresta Sidoarjo yang berhasil menjadi Predikat Pelayanan Prima dengan terobosan SKC *Online* dan SKCK Keliling, yang mana inovasi ini pada tahun 2018 hanya mendapat Predikat Sangat baik. Setelah melakukan inovasi dalam pelayanan SKCK Polresta Sidoarjo meluncurkan inovasi terbaru yaitu *e-SIM* yang merupakan aplikasi berbasis *smartphone* yang digunakan untuk melakukan pendaftaran dalam pengurusan SIM baru ataupun perpanjangan. SIM kepanjangan dari Surat Izin Mengemudi merupakan suatu bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh pihak kepolisian kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani rohani, serta memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Kepemilikan SIM diatur dalam Pasal 77 Ayat 1 Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 yang berbunyi:

“Setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki surat izin mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan yang dikemudikan”.

SIM menjadi syarat penting bagi seseorang pengemudi, apabila pengendara tidak mematuhi peraturan tersebut akan dikenakan hukuman oleh pihak berwajib, dimana setiap pengendara kendaraan bermotor yang tidak memiliki SIM dipidana kurungan paling lama 4 bulan atau denda paling banyak Rp.1.000.000 sesuai dengan pasal 281, sedangkan untuk setiap pengendara kendaraan bermotor yang memiliki SIM namun tidak dapat menunjukkannya saat razia dipidana dengan pidana kurungan paling lama 1 bulan atau denda paling banyak Rp.250.000 sesuai dengan pasal 288 ayat 1.

Awalnya pembuatan SIM di Polresta Sidoarjo sebelum adanya *e-SIM* mengalami berbagai kendala, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Supi'i selaku petugas yang mengurus pelayanan SIM menjelaskan bahwa

“Dulu sebelum adanya inovasi ini pengguna jasa harus mengantri untuk mendaftar pengurusan SIM, sehingga mengakibatkan antrian panjang”

Selain adanya antrian panjang banyak jasa calo yang menawarkan untuk membantu pembuatan SIM. SIM yang merupakan salah satu layanan yang banyak dibutuhkan masyarakat perlu adanya keberharuan dalam proses pelayanan yang diberikan. Peningkatan kendaraan yang terjadi di Indonesia menjadi salah satu faktor inovasi dalam pelayanan SIM. Peningkatan kendaraan di Indonesia terjadi setiap tahun, baik kendaraan bermotor maupun kendaraan bermobil, berikut merupakan tabel perkembangan kendaraan yang terjadi di Indonesia:

Tabel 1
Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis (2014-2018)

Jenis Kendaraan/ Type of Vehicles	2014	2015	2016	2017	2018
Mobil Penumpang/ Passenger Car	12.599.038	13.480.973	14.459.388	15.423.968	16.440.987
Bis/ Bus	2.398.846	2.420.917	2.486.898	2.509.258	2.538.182
Mobil Barang/ Truck	6.235.136	6.611.028	6.998.455	7.289.910	7.778.543
Sepeda Motor/ Motorcycles	92.976.240	98.881.267	105.150.082	111.988.683	120.101.047
Jumlah	114.209.260	121.394.185	129.094.823	137.211.819	146.858.759

Sumber: Statistik Transportasi Darat 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa peningkatan kendaraan terjadi setiap tahun dari tahun 2014 hingga 2018 dapat disimpulkan bahwa peningkatan kendaraan tertinggi didominasi oleh sepeda motor dengan jumlah 529.097.319, selanjutnya didominasi oleh mobil penumpang dengan jumlah 72.404.354, dilanjut dengan mobil barang dengan jumlah 91.029.072 dan terakhir peningkatan bis dengan jumlah 12.354.101. Dengan adanya peningkatan kendaraan ini pihak kepolisian memiliki tugas untuk semakin meningkatkan aturan mengenai kepemilikan SIM. Peningkatan kendaraan yang terjadi mengakibatkan meningkatkan kecelakaan lalu lintas.

Tabel 2
Jumlah Kecelakaan, Korban, dan Kerugian Materi (2014-2018)

Rincian/ Description	2014	2015	2016	2017	2018
Jumlah Kecelakaan (Kasus)/ Number of Accident (Case)	95.906	96.233	106.644	104.327	109.215
Korban Meninggal (Orang)/ Killed (Person)	28.297	24.275	31.262	30.694	29.472
Luka Berat (Orang)/ Seriously Injured (Person)	26.840	22.454	20.075	14.559	13.315
Luka Ringan (Orang)/ Slight Injured (Person)	109.741	107.743	120.532	121.575	130.571
Kerugian Materi (Juta Rp)/ Material Loss (Million Rupiahs)	250.021	215.892	229.137	217.031	213.866

Sumber: Statistik Transportasi Darat 2018

Dari Tabel 2 dapat disimpulkan jumlah kecelakaan tertinggi terjadi pada tahun 2018 sebanyak 109.215 kasus, jumlah korban meninggal tertinggi pada tahun 2016 sebanyak 31.262 jiwa, jumlah korban luka berat terbanyak pada tahun 2014 sebanyak 26.840 jiwa, jumlah luka ringan terbanyak pada tahun 2018 sebanyak 130.571 jiwa dan kerugian materi tertinggi pada tahun 2015 sebanyak 250.021 juta rupiah.

Dilansir dari Radar Surabaya terkait pelanggaran lalu lintas yang terjadi di Sidoarjo terbilang cukup tinggi. Hal ini dijelaskan Fahrian Saleh Siregar selaku Kasat Lantas Polresta Sidoarjo (Selasa, 1/10/19) mengungkapkan bahwa:

“Data menyebutkan bahwa pelanggaran tilang terbanyak adalah pengendara tanpa SIM. Dengan alasan yang cukup beragam, adanya yang berdalih ketinggalan, sudah kadaluarsa, belum sempat mengurus, dan berbagai alasan lain. Pelanggaran SIM tembus sampai 390.249, disusul pengendara tanpa helm sebanyak 21.261 dan pelanggaran rambu lalu lintas sebanyak 16.448 pelanggaran, ujarnya.”

Selain itu, hasil analisa dan evaluasi yang dilakukan Sat Lantas Polresta Sidoarjo sepanjang tahun 2019 tercatat adanya 98.685 pelanggaran yang ditilang oleh petugas. Sedangkan yang diberikan teguran mencapai 17.557 pelanggaran, artinya dalam sepanjang tahun 2019 ini tercatat ada 116.242 pelanggaran lalu lintas yang terjadi di Sidoarjo. Banyaknya jumlah pelanggaran yang terjadi membuktikan bahwa kesadaran para pengendara masih sangat rendah terutama dalam pelanggaran SIM. Hal ini menjadikan Polresta

Sidoarjo melakukan peningkatan pelayanan dalam pembuatan SIM melalui inovasi *e-SIM* yang diciptakan pada bulan Januari 2019. Pembuatan aplikasi *e-SIM* tidak lepas dari berbagai permasalahan yang melatarbelakangi inovasi *e-SIM* ini diciptakan seperti terjadi antrian panjang selama pembuatan SIM secara manual dikarenakan masih harus mengisi formulir dengan dituliskan tangan, selain itu adanya calo yang melakukan pungutan liar dengan tarif lebih mahal yang menawarkan bantuan untuk pembuatan SIM. diungkapkan melalui laman berita jurnal.mojo.com (Februari, 2019) mengenai penangkapan calo SIM di Polresta Sidoarjo:

“Ika Maya Sari (42) warga Dusun Wonokerto Barat, Desa Kedung Wonokerto Kecamatan Prambon dan Eva (42) Warga Desa Kalijaten, Kecamatan Taman, diringkus karena diduga sebagai calo pembuatan SIM yang sering berkeliaran di sekitar Polresta Sidoarjo. Dua wanita itu dibekuk setelah adanya laporan dari Dedy Fahrudin warga Desa Sumokembangri, Kecamatan Balongbendo. Dedy dimintai harga yang sangat fantastis yakni 10 kali lipat lebih tinggi dari harga yang telah ditetapkan untuk mengurus SIM B1 baru.”

Adanya aplikasi *e-SIM* ini diharapkan mampu mengatasi permasalahan pelayanan SIM dengan tidak adanya percaloan dikarenakan pemohon harus datang sendiri untuk melakukan pembuatan dan perpanjangan SIM. Selain itu aplikasi *e-SIM* ini diharapkan mampu mempermudah pelayanan SIM dan mempersingkat waktu pelayanan sehingga tidak terjadi antrian bagi pengguna jasa. Berdasarkan dari penelitian sebelumnya mengenai inovasi *e-government* dari kepolisian, menunjukkan peningkatan yang terjadi diinstansi Kepolisian RI untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini ditunjukkan dari salah satu penelitian yang dilakukan oleh Nina (2018), dalam penelitiannya membahas mengenai inovasi pelayanan *smile police* di Kepolisian Daerah Jawa Tengah. Penelitian yang dilakukan menunjukkan hasil yang baik dengan adanya inovasi *smile police*, dimana *smile police* merupakan bagian dari *website* Kepolisian Jawa Tengah yang dapat digunakan masyarakat dengan mengunduh *Mobile Apps* melalui *play store*, yang berisi mengenai berbagai pelayanan *Panic Button*

mengenai masalah gangguan keamanan masyarakat, *E-Learning* merupakan *web based* untuk belajar masyarakat mengenai info terbaru, undang-undang serta berbagai peraturan Polri, *E-Complaint* digunakan untuk menyampaikan pendapat dan keluhan terkait pelayanan Kepolisian Daerah Jawa Tengah, *E-Bhabin & Trust* berupa aplikasi pelaporan masalah kepada Bhabinkamtibmas dan *Smart Resident* berisi mengenai berbagai informasi pelayanan, proses pembuatan, alur dan mekanisme serta *reminder* BPKB, STNK dan SIM secara online.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas terkait adanya berbagai problematika munculnya inovasi aplikasi *e-SIM* di Polresta Sidoarjo yang menjadi pokok bahasan yang menarik untuk dikaji lebih dalam dengan judul penelitian “Inovasi Layanan *e-SIM* (Elektronik Surat Izin Mengemudi) sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Polresta Sidoarjo”. Dengan judul penelitian tersebut, peneliti akan mengukur dari segi Inovasi sebagai upaya meningkatkan pelayanan di Polresta Sidoarjo.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang menggambarkan dan menghasilkan data-data baik secara lisan yang kemudian dituliskan berdasarkan fakta yang ditemukan dilapangan. Sugiyono (2011:11) menjelaskan penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain. Selain itu Sugiyono (2017:15) menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana pada kondisi ini peneliti berperan sebagai *instrument* kunci, serta teknik pengumpulan data yang dilakukan secara *triangulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Penelitian ini berlokasi di Polresta Sidoarjo yang bertempat di Jalan R.A. Kartini No.88, Sidokumpul, Sidoarjo, Sidoklumpuk, Sidokumpul, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Sumber data pada penelitian ini menggunakan data primer yang di peroleh melalui wawancara kepada pegawai Polresta Sidoarjo dibidang pembuatan SIM. Selain data primer sumber data dalam penelitian ini merupakan sumber data sekunder, yang diperoleh melalui catatan, dokumentasi, jurnal, dan internet yang berhubungan dengan inovasi layanan *e-SIM* di Polresta Sidoarjo. Pada penelitian ini difokuskan berdasarkan indikator adopsi inovasi menurut Taehyon Choi dan Susan Meyers Chandler (2019) yang terdiri dari:

a. Latar belakang terjadinya inovasi *e-government*

e-government telah didorong oleh teknologi informasi dan komunikasi (TIK) baru yang tersedia. *E-government* merupakan penyampaian layanan informasi secara *online* melalui internet atau sarana digital lain, untuk meningkatkan kinerja pemerintah, khususnya erat kaitannya kepada pemberian informasi, pemeberian layanan, penghematan biaya dan peningkatan partisipasi masyarakat.

b. Pendahulu inovasi *e-government*

1) Struktur pendahulu

Struktur pendahulu termasuk faktor lingkungan dan struktur organisasi. Adopsi *e-government* adalah bagian dari langkah yang lebih mencakup inovasi pemerintah sesuai dengan Manajemen Publik Baru. Pengembangan teknologi adalah dorongan struktur dalam sistem *e-government* termasuk pembentukan situs web pemerintah, sistem *e-voting*, sistem GIS publik serta halaman jejaring sosial yang semua didorong dan diaktifkan menggunakan teknologi baru yang tersedia. Selain itu sumber daya manusia menjadi faktor terjadinya adopsi inovasi publik.

2) Perilaku pendahulu

Perilaku pendahulu meliputi kecenderungan kognitif dan perilaku tim manajemen senior organisasi, kecenderungan penolakan maupun pengambilan resiko manajer dan persepsi karyawan terhadap adanya perubahan. Dalam perilaku pendahulu ini

ditemukan banyak hambatan inovasi ditingkat perilaku seperti resistensi karyawan untuk menggunakan teknologi informasi, pemeliharaan sistem, kurangnya evaluasi inovasi yang telah dibuat, serta kurangnya mengidentifikasi penggunaan situs web pemerintah yang dibuat.

c. Faktor implementasi inovasi *e-government*

Dalam penerapan inovasi *e-government* banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan yang telah diciptakan. Faktor keberhasilan dari penerapan inovasi *e-government* seperti penentuan tujuan yang jelas dan realistis, perencanaan, komunikasi yang baik, pelatihan dan pendanaan yang memadai serta dukungan dari pimpinan. Sedangkan faktor kegagalan yang mempengaruhi implementasi inovasi *e-government* yaitu kesenjangan desain-realitas, kehilangan fokus, masalah keterampilan SDM, jadwal dan perencanaan yang tidak realistis, politik, Pendidikan, visi yang kurang jelas, dan kurangnya pengembangan sistem. *E-government* dikonseptualisasikan sebagai penggunaan teknologi inormasi dan komunikasi oleh pemerintah yang ditandai dengan adanya perubahan organisasi untuk meningkatkan struktur dan operasi layananan yang disediakan pemerintah. Seperti yang diungkapkan Twizeyimana (2019: 167) bahwa adanya *e-government* diharapkan mampu membantu pemerintah memberikan layanan dan mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, bisnis dan lembaga pemerintah lainnya. Namun dalam penerapannya *e-government* masing menghadapi tantangan seperti kesenjangan digital antar wilayah, tidak memadainya infrastruktur elektronik yang tersedia, kurangnya keterampilan SDM, kompetensi desain yang ditawarkan, implementasi, serta penggunaan dan pengelolaan sistem *e-government* yang tersedia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

e-SIM adalah sebuah inovasi yang dikeluarkan oleh Polresta Sidoarjo untuk meningkatkan proses pelayanan pembuatan SIM. *e-SIM* ini merupakan aplikasi berbasis android yang dapat diakses menggunakan *smartphone* oleh setiap pengguna untuk melakukan pendaftaran dan

perpanjangan pembuatan SIM. Inovasi *e-SIM* ini bertujuan untuk memudahkan pelayanan SIM di Polresta Sidoarjo dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang berkembang secara pesat. Selain itu inovasi *e-SIM* ini diciptakan untuk meminimalisir terjadinya percaloan dalam pembuatan SIM di Polresta Sidoarjo. Selaras dengan yang dijelaskan oleh Eva dan Rahmawati (2016: 4) mengungkapkan bahwa aplikasi E-Taka ialah inovasi yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas dalam pelayanan administrasi perkantoran antar satuan instansi pemerintah yang ada di Jawa Timur, selain itu aplikasi ini berbasis digital dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja para pegawai agar efektif dan efisien. Sehingga pada dasarnya penciptaan aplikasi *e-SIM* Polresta Sidoarjo yang memanfaatkan perkembangan teknologi guna meningkatkan pelayanan menjadi lebih efektif serta efisien. Untuk menggunakan aplikasi ini para pengguna dapat mengunduh aplikasi melalui *play store* yang ada di ponsel masing-masing pengguna lalu melakukan registrasi untuk dapat menggunakan aplikasi tersebut. Aplikasi *e-SIM* memiliki fitur utama mengenai informasi permohonan SIM. Dalam aplikasi *e-SIM* ini fitur yang ada sangat mudah untuk digunakan oleh pengguna serta memberikan informasi mengenai pengurusan SIM di Polresta Sidoarjo. Fitur dalam aplikasi *e-SIM* Polresta Sidoarjo yaitu:

Gambar 1.

Fitur Mekanisme di Aplikasi *e-SIM*



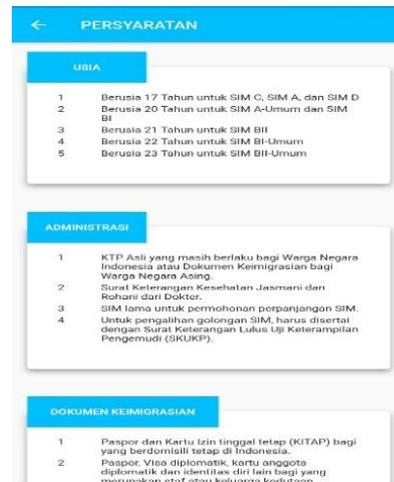
Sumber: Data yang diolah 2020

Dalam fitur mekanisme ini berisi mengenai jadwal loket buka, alur permohonan SIM baru dan alur permohonan SIM perpanjangan serta catatan penting mengenai proses pembuatan SIM

melalui aplikasi. Dengan adanya fitur ini para pengguna dapat mengetahui informasi mengenai tata cara pembuatan SIM Baru maupun SIM Perpanjang.

Gambar 2.

Fitur Persyaratan di Aplikasi *e-SIM*



Sumber: Data yang diolah 2020

Dalam fitur persyaratan menjelaskan mengenai syarat dalam pembuatan SIM baik usia, administrasi dokumen keimigrasian dan ketentuan masa berlakunya SIM. Adanya fitur persyaratan ini membantu para pengguna untuk dapat mempersiapkan apa saja yang dibutuhkan dalam proses pengurusan SIM.

Gambar 3.

Fitur Biaya di Aplikasi *e-SIM*



Sumber: Data yang diolah 2020

Dalam fitur ini dijelaskan mengenai biaya pembuatan SIM baru maupun SIM perpanjangan sesuai dengan PP No. 60 Tahun 2016 tentang biaya penerbitan SIM baru maupun SIM perpanjangan. Adanya fitur ini berguna untuk para masyarakat

dalam mengetahui berapa biaya yang dibutuhkan untuk pengurusan SIM.

Gambar 4.
Fitur Jadwal di Aplikasi e-SIM



Sumber: Data yang diolah 2020

Dalam Fitur jadwal dijelaskan mengenai jadwal pelayanan SIM corner dan SIM keliling serta penjelasan hari, tempat pelayanan dan waktu pelayanan serta jenis pelayanan SIM yang disediakan. Aplikasi e-SIM ini juga memudahkan para masyarakat dengan menyediakan fitur jadwal untuk mengetahui tempat pelayanan SIM beserta jam layanan.

Gambar 5. Fitur Proses

Lihat detail proses permohonan anda yang dalam proses maupun selesai di proses

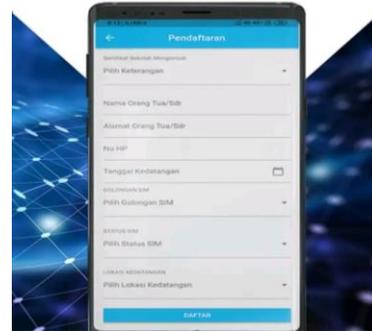


Sumber: Data yang diolah 2020

Dalam fitur proses, menjelaskan mengenai detail proses permohonan yang sedang dalam proses pelayanan hingga proses pelayanan diselesaikan. Adanya fitur ini dapat digunakan untuk memantau proses pelayanan SIM yang sedang di proses.

Gambar 6.
Fitur Pendaftaran

Isi formulir pendaftaran sesuai identitas anda



Sumber: Data yang diolah 2020

Fitur pendaftaran ini merupakan fitur yang disediakan untuk pemohon melakukan pendaftaran pelayanan SIM, dimana pemohon akan mengisi formulir pendaftaran untuk mendapatkan kode booking. Fitur utama dalam aplikasi e-SIM ini yaitu fitur pendaftaran yang digunakan untuk pemohon mendaftarkan pembuatan SIM Baru maupun SIM Perpanjangan. Dengan adanya fitur ini para pemohon akan mendapatkan kode booking pendaftaran yang akan dikirim ke email pemohon.

Proses penggunaan aplikasi e-SIM tersebut para pengguna yang telah mengunduh aplikasi, melakukan registrasi di fitur pendaftaran dan mengisi formulir data diri setelah itu pengguna akan mendapatkan kode booking yang dikirim melalui via email. Setelah mendapatkan kode booking pemohon melengkapi persyaratan pembuatan SIM baru maupun SIM perpanjangan lalu ditunjukkan kepada petugas untuk diproses, untuk pembuatan SIM baru akan menjalani ujian teori dan ujian praktek.

Gambar 7.
Kode Booking

Tunjukkan Kode QR atau Kode Booking anda ke petugas



Sumber: Data yang diolah 2020

Kode booking ini berguna sebagai bukti pendaftaran yang dilakukan oleh pemohon saat datang ke SATPAS Polresta Sidoarjo. Pemohon melengkapi seluruh persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan SIM setelah itu menunjukkan kode booking ke petugas untuk dilakukan proses pelayanan SIM. Inovasi yang dilakukan Polresta Sidoarjo merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk menciptakan pelayanan prima serta memberi manfaat kepada masyarakat maupun instansi itu sendiri. Seperti yang diungkapkan oleh Asmara, Anugerah (2019: 58) mengungkapkan inovasi publik merupakan hasil akhir dari organisasi publik yang manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna.

Tahap pembuatan SIM Baru atau Perpanjangan di Polresta Sidoarjo dengan adanya aplikasi *e-SIM* yaitu :

1. Para pemohon mendownload aplikasi *e-SIM* Polresta Sidoarjo di *play store* lalu melakukan daftar *online* untuk mendapatkan kode booking pendataran.
2. Menunjukkan kode pendataran ke loket formulir untuk etak formulir pemohon.
3. Melakukan entry data dan registrasi pemohon serta foto dan sidik jari.
4. Uji teori bagi pemohon SIM baru, uji teori dilakukan secara digital menggunakan komputer yang telah disediakan.
5. Melakukan uji praktek .
6. Melakukan pembayaran PNPB di BRI yang telah bekerjasama dengan pihak Polresta Sidoarjo.
7. Cetak SIM dan SIM selesai di proses.

Untuk SIM perpanjangan tidak melakukan uji teori dan uji praktek namun pengurusan SIM perpanjangan tidak boleh melawati masa aktif SIM pemilik. Dalam pengurusan SIM pemohon harus membawa persyaratan administratif yaitu:

1. KTP asli dan foto copy
2. Dokumen keimigrasian bagi WNA.
3. Surat keterangan sehat dari dokter.
4. Kode pendaftaran yang didapat setelah melakukan registrasi di aplikasi *e-SIM*.

Gambar 8.
Mekanisme Penerbitan SIM Polresta Sidoarjo



Sumber: Data yang diolah 2020

Spanduk mekanisme yang dipasang oleh petugas ini berguna sebagai transparansi layanan karena seluruh alur, persyaratan serta biaya dijelaskan dalam spanduk agar para pemohon mengetahui apa saja yang dibutuhkan dan bagaimana cara pelayanan SIM di Polresta Sidoarjo.

Pembuatan aplikasi *e-SIM* ini merupakan intruksi yang dikeluarkan oleh Mabes Polri seperti yang dijelaskan oleh Bapak Supii selaku petugas dalam pengurusan SIM di Polresta Sidoarjo:

“Sistem inovasi *e-SIM* ini dari Mabes Polri yang ada di Jakarta yang diakses melalui internet dan server utama ada di Jakarta. Dari Mabes diturunkan ke Polda lalu baru ke Polres”

Seperti yang telah disampaikan oleh Tri Wakhayuni (2020:16) dalam jurnal yang berjudul Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) *Online* di Polres Sleman menjelaskan bahwa penerapan Surat Izin Mengemudi (SIM) *online* adalah sebagai implementasi dan bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan Polri di bidang pembuatan SIM kepada masyarakat. Namun di Polresta Sidoarjo memiliki server sendiri untuk menjalankan aplikasi *e-SIM* tersebut. Server tersebut tersambung dengan server utama yang ada di Jakarta sehingga apabila dipusat mengalami gangguan maka harus menunggu perbaikan dari pusat terlebih dahulu. Untuk dapat menggunakan dan menjalankan pelayanan melalui inovasi ini ada pelatihan yang dilakukan agar inovasi ini dapat dijalankan.

Selain itu kendala utama yang dialami selama aplikasi *e-SIM* digunakan seperti jaringan internet yang kurang stabil dan padam listrik yang mengakibatkan server tidak dapat digunakan.

Dalam menjalankan inovasi *e-SIM* ini Polresta Sidoarjo bekerja sama dengan pihak Dispdukcapil untuk melakukan registari. Kerjasama yang dilakukan antara Polresta Sidoarjo dengan Dispendukcapil yaitu mesin yang digunakan untuk menempelkan KTP sehingga data pemohon akan langsung muncul apabila KTP ditempel di mesin tersebut. Kendala yang dihadapi dalam penggunaan mesin tersebut yaitu mesin jarang diaktifkan dari pihak Dispendukcapil sehingga tetap perlu memasukan data pemohon melalui komputer. Selain itu untuk proses pembayaran Polresta Sidoarjo bekerja sama dengan bank BRI dan disediakan loket untuk melakukan pembayaran. Adanya aplikasi *e-SIM* ini membantu para masyarakat untuk melakukan pendaftaran terlebih dahulu sebelum datang ke Polresta Sidoarjo. Selain itu kode booking yang hanya bisa ditunjukkan oleh pemohon diharapkan meminimalisir terjadinya kasus percaloan dalam pembuatan SIM. Sama halnya yang dijelaskan oleh Dendi (2019: 2) dalam jurnal yang berjudul *Aplikasi Website Pendaftaran Perpanjangan SIM pada Mobil SIM Keliling Polres Sukabumi Kota* bahwa adanya pelayanan *online* memudahkan masyarakat dalam pengurusan SIM, dimana masyarakat hanya membuka *website* untuk mengajukan permohonan SIM perpanjangan.

B. PEMBAHASAN

1. Latar Belakang terjadinya inovasi *e-government*

Perkembangan inovasi *e-government* dilatar belakangi dengan teknologi informasi dan komunikasi baru yang tersedia saat ini. perkembangan teknologi yang terjadi dengan sangat pesat sehingga dimanfaatkan secara efektif dan efisien untuk memberikan pelayanan yang prima. *e-government* diinterfikasi sebagai penyampaian layanan informasi secara *online* melalui internet atau sarana digital lain untuk meningkatkan kinerja pemerintah agar mempermudah pemberian informasi, pemberian layanan, penghematan biaya dan peningkatan partisipasi masyarakat. Dalam perkembangannya *e-government* harus melalui beberapa fase yang harus diusulkan seperti yang dijelaskan oleh Joko (2018:34) yaitu kehadiran dalam memunculkan situs web pemerintah, interaksi dimana situs web menyediakan fasilitas interaksi antar pemerintah

dan masyarakat, transaksi pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah dan transformasi dimana peningkatan pelayanan publik meningkat secara terintegrasi.

Latar belakang yang muncul dari inovasi *e-SIM* yaitu pemanfaatan teknologi dengan menciptakan sebuah aplikasi berbasis *android* yang dapat diakses oleh pengguna layanan SIM di Polresta Sidoarjo. Dengan adanya aplikasi para pengguna dapat memanfaatkan *smartphone* masing-masing untuk mengakses aplikasi *e-SIM*. Dalam pembuatan aplikasi *e-SIM* bertujuan untuk mempermudah layanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Selain itu masyarakat dapat mendaftar *online* secara mandiri di *smartphone* masing-masing sehingga meminimalisir terjadinya antrian dan terjadinya percaloan SIM.

2. Pendahulu inovasi *e-government*

1) Struktur Pendahulu

Struktur pendahulu dalam terciptanya suatu inovasi yaitu faktor lingkungan dan struktur organisasi. Dimana *e-government* adalah bagian dari langkah yang mencakup inovasi pemerintah sesuai dengan manajemen publik baru. Pengembangan teknologi menjadi dorongan struktur dalam menciptakan *e-government* baik dalam bentuk pembuatan situs web, sistem *e-voting*, aplikasi sistem GIS publik serta halaman jejaring sosial yang semua didorong dan diaktifkan menggunakan teknologi yang tersedia. Selain itu sumber daya manusia menjadi faktor adopsi inovasi publik yang mampu menciptakan struktur organisasi yang baik sehingga inovasi yang diciptakan dapat berjalan. Selaras dengan hal yang dijelaskan oleh Amirudin (2017:30) mengungkapkan bahwa struktur organisasi menjadi hal yang sangat penting dalam implementasi sebuah kebijakan, struktur organisasi berkaitan dengan instrumen untuk menangani setiap keperluan publik.

Dalam pembuatan inovasi *e-SIM* Polresta Sidoarjo didasari oleh instruktur dari Mabes Polri, dimana server utama dibuat oleh Mabes Polri lalu diturunkan ke Kepolisian Daerah dan diturunkan ke

setiap kepolisian Resot Kota. Meskipun server utama ada di Jakarta, Polresta Sidoarjo memiliki server untuk dapat mengakses aplikasi *e-SIM* tersebut. Selain itu Polresta Sidoarjo bekerjasama dengan Dispendukcapil untuk melakukan verifikasi registrasi pendaftaran pemohon menggunakan mesin yang dapat digunakan dengan menempelkan KTP. Pengembangan *SIM online* merupakan terobosan pelayanan dibidang Lalu Lintas untuk mempermudah layanan *SIM*. *e-SIM* yang merupakan salah satu pelayanan *SIM online* yang pelaksanaan administrasi pelayanan *SIM* menggunakan sistem *online* khususnya di tahap pendataran pemohon. Sistem *SIM online* ini yaitu dengan koneksi server yang ada di Mabes Polri dibidang Korlantas Polri terkoneksi dengan BRI lalu terkoneksi ke Polresta Sidoarjo dan terkoneksi ke setiap data pemohon.

Sama halnya dengan yang diungkapkan oleh Lesmana, dkk (2018:279) bahwa inovasi harus dikelola dengan cara yang inovatif sehingga inovasi dapat menghasilkan pelayanan publik yang baik dan dimanfaatkan secara terus menerus. Adanya inovasi didorong oleh kebijakan publik yang mampu melibatkan berbagai peran bersama antara lembaga baik lembaga publik maupun swasta untuk pengembangan aplikasi secara lebih lanjut. Kolaborasi yang terjadi antara pihak yang terlibat dalam inovasi akan meningkatkan komunikasi internal maupun eksternal sehingga memberikan dampak positif pada inovasi yang diciptakan.

2) Perilaku Pendahulu

Perilaku pendahulu merupakan kecenderungan kognitif dan perilaku tim manajemen senior organisasi, kecenderungan pengambilan resiko dan persepsi karyawan terhadap adanya perubahan. Dalam hal ini banyak ditemukan hambatan ditingkat perilaku seperti resistensi karyawan untuk menggunakan teknologi informasi, pemeliharaan sistem, serta kurangnya

evaluasi inovasi yang telah dibuat. Kendala yang dihadapi dalam menerapkan inovasi *e-SIM* yang pertama masalah jaringan dan gangguan server, karena pelayanan menggunakan internet dan pusat server di Mabes Polri pihak Polresta Sidoarjo jika terjadi gangguan harus menunggu perbaikan server yang ada di Mabes Polri terlebih dahulu. Selain itu jika terjadi cuaca buruk serta padam listrik maka pelayanan *SIM* tidak dapat dilakukan. Selain masalah server sering terjadi penumpukan waktu layanan yang menyebabkan antrian layanan *SIM*. Gangguan server menyebabkan pelayanan *SIM* menjadi terkendala terutama masalah jaringan lambat dan tidak stabil hal ini mengakibatkan waktu layanan yang diberikan petugas menjadi tidak sesuai dan lama dan terjadi penumpukan waktu layanan yang mengakibatkan antri, sehingga petugas perlu memantau jaringan agar tetap stabil. Sebelum penerapan inovasi *e-SIM* ini para pegawai mendapatkan pelatihan selama 3 bulan untuk dapat mengoperasikan aplikasi baru yang diciptakan. Pelatihan ini bertujuan untuk menciptakan kompetensi petugas yang memiliki kemampuan untuk memberikan layanan yang baik kepada masyarakat berkat adanya pelatihan yang dilakuakn Korlantas Polri dan Lembaga Sertifikasi Proesi (SLP). Seperti yang dijelaskan oleh Pathamanathan (2016:15) bahwa kesuksesan implementasi sistem *e-lisensi* ditunjukkan oleh faktor karyawan untuk menggunakan *e-lisensi* tersebut. Departemen Perizinan harus mempromosikan dan memastikan bahwa pelatihan, pengarahan dan lokakarya yang memadai serta sistematis dilakukan untuk para karyawan untuk memungkinkan mereka memahami dengan jelas manfaat yang dihasilkan dengan menggunakan *e-lisensi* tersebut sehingga Ketika para karyawan menyadari manfaat seperti penghematan waktu, biaya, kecepatan pelayanan, efisiensi, kenyamanan penggunaan layanan, dan aksesibilitas yang

mudah maka niat pengguna akan ditingkatkan melalui pelayanan baru yang dikembangkan.

3. Faktor Implementasi

Pada dasarnya sebuah inovasi tercipta dari adanya masalah yang dihadapi oleh setiap instansi sehingga menunculkan sebuah tujuan jelas untuk dapat mengatasi masalah yang sedang dihadapi. Penerapan inovasi *e-government* terdapat faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan dari inovasi yang telah diciptakan. Dalam penerapan inovasi *e-SIM* Polresta Sidoarjo berangkat dari adanya masalah disaat pembuatan SIM manual seperti waktu pelayanan yang lama sehingga menyebabkan antrian panjang dan adanya jasa percaloan. Selain itu sering terjadi salah data pemohon baik nama maupun tanggal lahir, oleh karena itu inovasi *e-SIM* ini diciptakan untuk mengatasi masalah yang ada tersebut. Keberhasilan inovasi layanan publik tidak hanya berfokus pada solusi yang telah diusulkan, tetapi juga ketersediaan informasi dan kemudahan penggunaan inovasi yang telah diciptakan. Sama halnya dengan yang dijelaskan oleh Zeszyty (2017:78) bahwa layanan elektronik harus mudah diakses oleh pengguna serta mudah digunakan, jika elemen ini dipertimbangkan dalam tahap pengembangan inovasi maka tujuan layanan akan dapat dicapai secara efisien dan mampu memangkas biaya layanan, selain itu layanan elektronik harus mampu memangkas waktu pelayanan sehingga permasalahan antri dapat teratasi.

Tujuan utama dari terciptanya aplikasi *e-SIM* ini yaitu untuk mempermudah layanan pembuatan SIM di Polresta Sidoarjo agar menjadi lebih efektif dan efisien. Dengan adanya aplikasi ini para pengguna akan melakukan pendaftaran secara *online* untuk mendapatkan kode booking yang akan diajukan kepada petugas SATPAS SIM. Selaras dengan yang disampaikan oleh Rahman (2020:40) dalam jurnal yang berjudul Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Bagi Masyarakat Berkebutuhan Khusus di Kepolisian Resor Kota Banjarmasin yang mengatakan bahwa kegiatan pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Polri harus dilakukan secara terorganisir, tertib dan lancar sehingga pelayanan yang

diperlukan dengan cepat dan terakomodir seperti pelayanan Surat Izin Mengemudi.

Impelementasi inovasi *e-SIM* dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, namun masih mengalami kendala yaitu masih terjadi penumpukan layanan di Polresta Sidoarjo. Hal ini terjadi akibat banyaknya pemohon dan para pengantar sehingga mengakibatkan terjadi antrian baik saat pelayanan maupun saat ujian praktek.

Gambar 9.
Antrian Layanan



Sumber: Data yang diolah (2020)

Antrian ini terjadi saat pemohon akan melakukan proses registrasi kepada petugas didalam ruang tunggu. Namun untuk tahap pelayanan selanjutnya terkendali dengan baik tahap ujian teori maupun pembayaran yang dilakukan menggunakan Bank Rakyat Indonesia. Dalam ujian teori terdapat batas waktu sehingga jarang terjadi antrian layanan. Selain antrian saat registrasi terjadi kendala saat foto SIM. selain itu terjadi antrian saat ujian praktek.

Gambar 10.
Antrian Uji Praktek



Sumber: Data yang diolah (2020)

Antrian saat ujian praktek terjadi akibat pemohon harus bergantian menggunakan tempat ujian dan kendaraan yang digunakan untuk ujian. Selain itu waktu yang digunakan pemohon dalam ujian praktek berbeda-beda tergantung kemampuan masing-masing individu dalam melakukan ujian.

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dapat diambil kesimpulan bahwa aplikasi *e-SIM* bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih mudah kepada masyarakat yang mengurus pembuatan SIM baru atau SIM perpanjangan menggunakan aplikasi yang dapat diakses oleh semua orang menggunakan *smartphone* masing-masing, dilihat dari adopsi inovasi menurut Taehyon Choi dan Susan Meyers yaitu:

Latar belakang terjadi inovasi *e-government* dalam pembuatan *e-SIM* Polresta Sidoarjo yang memanfaatkan perkembangan teknologi sehingga aplikasi *e-SIM* diciptakan untuk mempermudah masyarakat dalam proses pengurusan SIM. Dimana para pemohon dapat mengakses aplikasi menggunakan *smartphone* masing-masing dengan cara mengunduh di *play store* aplikasi *e-SIM* Polresta Sidoarjo. Struktur pendahulu penggunaan server utama yang ada di pusat Mabes Polri yang terkadang menjadikan kendala apabila server utama eror maka akan mempengaruhi server lain dan dapat menghambat proses pelayan SIM di Polresta Sidoarjo, sehingga peningkatan server sangat diperlukan terutama server yang dimiliki Polresta Sidoarjo untuk meminimalisir terjadinya server eror. Selain itu Kerjasama yang dilakukan antara Dispendukcapil dan Polresta Sidoarjo mengenai mesin verifikasi KTP untuk mempermudah pendataan pemohon. Perilaku pendahulu pelatihan pegawai yang dilakukan untuk dapat menggunakan aplikasi *e-SIM* dan sosialisasi kepada masyarakat luas serta pemberitahuan melalui spanduk yang ada di Polresta Sidoarjo agar setiap masyarakat mengetahui tata cara pelayanan SIM baru yang menggunakan aplikasi. Selain itu masalah jaringan yang menjadi penghambat pelayanan *e-SIM* Polresta Sidoarjo. Faktor implementasi, penciptaan aplikasi *e-SIM* didasari karena masalah pelayanan yang sering terjadi antri serta adanya percaloan dalam proses pembuatan SIM dengan adanya aplikasi *e-SIM* para pemohon akan mengurus pembuatan SIM seraca mandiri karena pemohon akan mendapatkan kode booking setelah melakukan pendaftaran dan kode booking tersebut tidak dapat diwakilkan orang lain sehingga meminimalisir terjadinya percaloan.

B. SARAN

Terkait dengan adanya aplikasi *e-SIM* perlu adanya peningkatan server serta peningkatan kerjasama dengan dinas lain untuk mengatasi masalah jaringan dan pemadaman listrik untuk mengantisipasi server eror. Selain itu pembatasan pelayanan dalam sehari agar tidak terjadi antrian panjang saat melakukan layanan pembuatan SIM.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak membantu dan berkontribusi dalam penulisan artikel ini diantaranya:

- a. Dosen S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH Unesa.
- b. Eva Hany Fanida, S. AP., M. AP., selaku dosen pembimbing.
- c. Dra. Meirinawati, M.AP. dan Deby Febriyan Eprilianto, S.Sos., M.PA., selaku dosen penguji.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirudin, Akhmad. 2017. Inovasi Peran Pemerintah Desa dalam Kebijakan Pariwisata di Kota Batu. *Journal of Public Sector Innovations*. Vol.2, No. 1
- Aron, Sebastian. 2019. Inovasi Pelayanan SIM Booking di Satlantas Polres Kudus. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* Vol. No.2
- Arif, M. Syaiful. 2013. Analisis Pengembangan *Elektronik Government* Melalui PenyelenggaraannWebsite di Kabupaten Kudus. *Jurnal Universitas Diponegoro*. Vol.2, No. 4.
- Asmara, Anugerah. 2019. Inovasi Pelayanan Kesehatan *Gancang Aron* di Kabupaten Banyuwangi dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *Journal of Public Sector Innovations*. Vol.3, No. 2.
- Dendi & Gunawan. 2019. *Aplikasi Website Pendaftaran Perpanjangan SIM pada Mobil SIM Keliling Polres Sukabumi Kota*. *Indonesian Journal on Software Engineering* Vol.5, No.2.
- Evans, Olaniyi. 2018. *Digital Government ICT and Public Sector Management in Africa*. *Munich Personal Repec Archive Paper* No. 91628

- Fanida, E., & Tri, R., (2016). Penerapan Aplikasi Elektronik Tata Naskah (E-Taka) di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur. *Journal Administrasi Publik*, Vol.4 No. 10.
- Fauzyiah, Syifa. 2017. Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online di Polresta Sidoarjo. *Jurnal Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya*. Vol. 5, No.5.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gafa Media.
- Irawan, Bambang. 2013. Studi Analisis Konsep E-Government; Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Pardidgma*. Vol.2, No.1.
- Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Sidoarjo. 2018. Statistik Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Sidoarjo. (Sidoarjo. <https://sidoarjo.kab.bps.go.id/publication/statistik-kesejahteraan-rakyat-kabupaten-sidoarjo-2018.html>).
- Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Jawa Timur Polresta Sidoarjo. 2020. Informasi Layanan Zona Integritas. <http://polresta-sidoarjo.com>.
- Lesmana, dkk. 2018. *Government Innovation in Civil Registration Record in Indonesian Local*. *Pakistan Administrative Review*.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Nugraha, Joko Tri. 2018. *E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintahan Kabupaten Sleman)*. *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*. Vol.2, No.1.
- Paach, Angelita dkk, 2019. Manajemen Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Sam Ratulangi*. Vol 3, No.3.
- Pathamanathan, dkk. 2016. *E-government Service Delivery by a Local Government Agency: The Case of E-licensing*. *Accepted Manuscript*.
- Rahman dan Muslih Ambrie. 2020. Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Bagi Masyarakat Berkebutuhan Khusus di Kepolisian Resor Kota Banjarmasin. *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis* Vol.4, No.1.
- Risna. 2018. Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Administratif di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir). *JOM Fisip*. Vol. 5, No.1.
- Sugiono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sutopo, Achni dan Joko Kumoro. 2017. Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. *Jurnal Pendidikan administrasi Perkantoran Universitas Negeri Yogyakarta*. Vol. 6, No.7.
- Taehyon Choi dan Susan Meyers Chandler. 2019. *Knowledge Vacuum: An Organizational Learning Dynami Of How E-Government Innovations Fail*. *Journal Government Inormation Quarterly*.
- Tri Wakhyuni, dkk. 2020. Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Online di Polres Sleman. *Jurnal Populalika* Vol. 8, No. 1.
- Twizeyimana, J.D dan Annika Andersson. 2019. *The Public Value of E-government: A Literature Review*. *Journal Government Inormation Quarterly*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Zamroni, dkk. 2019. Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*. Vol. 13, No. 2.
- Zeszyty. 2017. *E-government in Providing Services in Estonia: A Case Study*. *Lehte Roots*.