

## IMPLEMENTASI SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) *ONLINE* DAN PROSPEK MASA DEPAN

Fierda Nurany<sup>1\*</sup>, Muhammad Arsy Nur Faizi<sup>2</sup>, Pipit Widia Ningsih<sup>3</sup>, Zarra Chanizka Irreza  
Sapna Putri<sup>4</sup>, Maharani Ika Setiawati<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Bhayangkara Surabaya  
\*Jl. Ahmad Yani No. 114, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

\*Korespondensi: [ferdanurany@ubhara.ac.id](mailto:ferdanurany@ubhara.ac.id)

Received: 06/11/2021 | Revised: 24/04/2022 | Accepted: 26/04/2022

### Abstract

*The purpose of this study was to determine the implementation and future prospects of the Surabaya e-SIM application. E-SIM or electronic SIM Surabaya is an online Driving License (SIM) service innovation organized by the Colombo Surabaya SIM Administration Administration Unit (SATPAS). Through this application, residents of Surabaya and outside Surabaya are facilitated in terms of obtaining a driving license (SIM). The implementation of the Surabaya e-SIM application uses the policy implementation model of George C. Edward III by focusing on four indicators, namely communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The results of the study indicate the successful implementation of the e-SIM application which is shown through: 1) Communication, the Surabaya Traffic Police Satpas Satpas have carried out socialization regarding the mechanisms and procedures for using Surabaya's e-SIM. 2) Resources, the parties involved in the implementation of the SIM making program through the Surabaya e-SIM application are all levels of the Surabaya Police Satpas Satpas. 3) Disposition, the service provided is good and the community is very enthusiastic in implementing the program, each unit has its own task, it makes it easier to manage. 4) Structure, implementation of e-SIM Surabaya based on Perkap No. 9 of 2012 and SOP SIM Online. The implementation of the Surabaya e-SIM application is very influential on future prospects, namely it can facilitate public services, minimize the practice of mall administration.*

**Keywords:** *implementation, SIM online*

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi dan prospek masa depan dari aplikasi e-SIM Surabaya. E-SIM atau electronic SIM Surabaya adalah inovasi pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara *online* yang diselenggarakan oleh Satuan Penyelenggaraan Administrasi SIM (SATPAS) Colombo Surabaya. Melalui aplikasi tersebut warga Surabaya maupun luar Surabaya dipermudah dalam hal pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM). Pengimplementasian aplikasi e-SIM Surabaya menggunakan model implementasi kebijakan dari George C. Edward III dengan berfokus pada empat indikator yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan keberhasilan implementasi aplikasi e-SIM yang ditunjukkan melalui: 1) Komunikasi, Satpas Satlantas Polrestabes Surabaya telah melakukan sosialisasi mengenai mekanisme dan prosedur penggunaan e-SIM Surabaya. 2) Sumber daya, pihak yang terlibat dalam pelaksanaan program pembuatan SIM melalui aplikasi e-SIM Surabaya adalah seluruh jajaran Satpas Satlantas Polrestabes Surabaya. 3) Disposisi, pelayanan yang di berikan sudah baik dan masyarakat sangat antusias dalam penerapan program tersebut, setiap unit memiliki tugas tersendiri hal itu menjadikan kemudahan dalam pengurusan. 4) Struktur, pelaksanaan e-SIM Surabaya berdasarkan Perkap No. 9 Tahun 2012 dan SOP SIM *Online*. Implementasi aplikasi e-SIM Surabaya sangat berpengaruh pada prospek di masa depan yaitu dapat mempermudah pelayanan publik, meminimalisir praktek mall administrasi.

**Kata kunci:** *implementasi, SIM online*

## PENDAHULUAN

Di era globalisasi ini, teknologi dan informasi berkembang sangat pesat. Banyak manfaat positif yang muncul dari perkembangan teknologi informasi bagi kehidupan manusia, yaitu segala aktivitas yang dilakukan manusia akan lebih cepat, murah dan akurat. Tentunya hal ini akan meningkatkan produktivitas dalam bekerja. Salah satunya di bidang pemerintahan yaitu e-government. Merujuk pada Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. E-government adalah salah satu pemanfaatan teknologi informasi yang dilakukan oleh suatu instansi atau pejabat pemerintah dalam penyelenggaraan administrasi, melayani masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya keuangan, pajak, pemungutan pegawai, dan lainnya. Dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, E-Government ditujukan untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan sistem pelayanan publik yang transparan.

Menurut Devadoss, Pan, and Huang (2003) *Electronic government* digunakan sebagai penggunaan teknologi informasi seperti internet untuk mendukung, menyederhanakan dan mengotomatiskan transaksi antara pemerintah dan elemennya (masyarakat), dunia bisnis, dan pemerintah lainnya. Sementara Indrajit (2017) mendefinisikan e-government sebagai mekanisme interaksi baru antara pemerintah dan masyarakat serta pemangku kepentingan lainnya dalam kaitannya dengan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas.

Salah satu instansi pemerintah yang juga menggunakan e-government adalah aparat kepolisian dalam penyelenggaraan unit pelayanan SIM Online. Polisi adalah instansi pemerintah yang melayani masyarakat. Fungsi pemerintahan yang dijalankan oleh POLRI bersangkutan dengan penegakan hukum, pengayoman, perlindungan, pelayanan pembimbingan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri. Layanan SIM merupakan layanan penting dan mendasar bagi pengendara. Dengan adanya SIM tersebut maka pengemudi dapat dikatakan dapat memenuhi kewajiban mengemudinya. Menurut Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pasal 77 ayat 1 menjelaskan tentang setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki SIM sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan.

Selain perkembangan zaman, pada era reformasi ini pemberian pelayanan polisi lalu lintas kepada masyarakat untuk penerbitan SIM diperlukan prosedur yang lebih profesional, bermoral dan transparan untuk menghilangkan kesan negatif pada masyarakat. Orang-orang sekarang memiliki kemudahan pengelolaan SIM seperti membuat dan memperbarui SIM yang akan segera kedaluwarsa. Namun, hal ini hanya berlaku untuk orang yang memiliki alamat persis yang tertulis di KTP. Dengan pemberlakuan seperti itu tidak memungkinkan warga pendatang dalam mengurus SIM arena alamat ktp tidak sama yang ditinggali. Maka diperlukan mekanisme dan inovasi yang terbaru dalam memberi pelayanan SIM guna mempermudah masyarakat mengurus SIM. Inovasi instansi / pemerintahan publik bisa di bilang sebagai inovasi terbaru yang dibuat oleh instansi dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

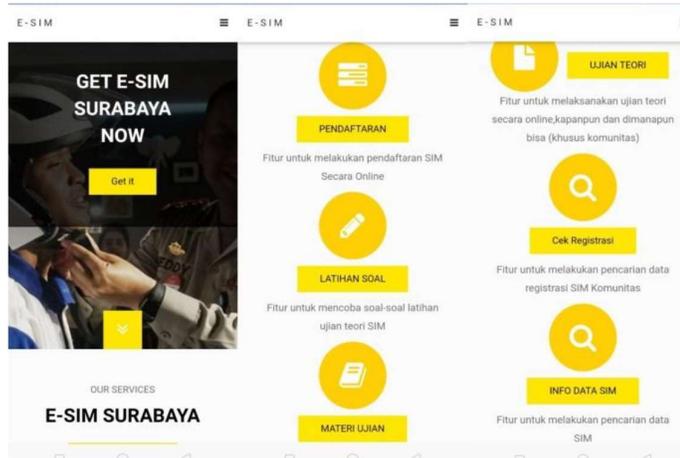
Untuk menciptakan inovasi tersebut, POLRI selaku pihak yang memiliki wewenang dalam pembuatan SIM meluncurkan program Layanan SIM Online. Layanan SIM Online adalah seluruh data pemilik SIM sudah terkoneksi secara Online, data akan langsung terhubung ke server Korlantas Polri dan Kementerian Dalam Negeri yang akan langsung dapat diketahui seluruh pemilik data SIM tersebut jika memiliki e-KTP dalam melakukan registrasi sehingga dapat diakses di wilayah Indonesia.

Salah satu daerah yang telah menerapkan sistem SIM Online adalah Kota Surabaya. Jika Program SIM Online POLRI tersedia melalui website <http://sim.korlantas.polri.go.id>. Maka Polrestaes Kota Surabaya menginovasikan pelayanan SIM Online berupa diluncurkannya aplikasi Android bernama e-SIM Surabaya. E-SIM Surabaya merupakan aplikasi layanan sim online yang diluncurkan pada Pertengahan 2019 oleh Satpas Colombo Polrestaes Surabaya yang dapat diunduh warga Surabaya melalui Play Store. Sehingga, masyarakat Surabaya semakin mudah dalam mengurus surat ijin mmengemudi (SIM) melalui aplikasi.

Beruntungnya, aplikasi e-SIM Surabaya sedikit lebih lengkap dibandingkan dengan layanan SIM online website. Kartu SIM online melalui website hanya dapat digunakan untuk registrasi dan

perpanjangan SIM. Sementara itu, selain registrasi SIM, aplikasi e-SIM hadir dengan fitur, layanan, materi ujian dan soal tes praktek untuk teori yang akan diujikan. Tidak hanya itu, pada aplikasi e-SIM Surabaya kita dapat memverifikasi validitas sim seseorang. Namun, ini hanya berfungsi untuk keluaran sim Surabaya (lihat gambar 1).

**Gambar 1. Tampilan E-SIM Surabaya**



Sumber: Dokumentasi penelitian, 2021

Selain itu, penggunaan aplikasi e-SIM Surabaya merupakan salah satu bentuk upaya menciptakan dan memanfaatkan pelayanan prima kepada masyarakat di bidang pendaftaran SIM untuk mencapai nihil keluhan, bebas korupsi dan mewujudkan birokrasi yang bersih di kota surabaya. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan fasilitas yang disediakan oleh aplikasi tersebut.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti secara mendalam tentang implementasi layanan SIM Online dengan mempelajari inovasi aplikasi e-SIM Surabaya. Peneliti juga mengkaji apa saja peluang layanan SIM Online melalui aplikasi e-SIM inovatif Surabaya ini untuk Surabaya di masa yang akan datang.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam dan studi literatur. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai sim online dan masyarakat pengguna sim online di Surabaya. Lokasi penelitian dilakukan di Satpas Colombo Surabaya karena inovasi sim online yang cukup inovatif daripada yang diluncurkan Polri. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan interactive model yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan menurut Miles, Huberman, and Saldana (2014).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Implementasi Pelayanan SIM Online Melalui Inovasi Aplikasi e-SIM Surabaya*

Kebijakan adalah konsep filosofis sebagai seperangkat prinsip atau kondisi yang diinginkan. Sebagai produk, kebijakan dipandang sebagai rangkaian kesimpulan dan rekomendasi. Kebijakan dipandang sebagai salah satu cara di mana organisasi dapat mengetahui apa yang diharapkan, yaitu program dan mekanisme untuk mencapai produknya. Menurut Islamy (1998), kebijakan adalah strategi yang diarahkan pada pencapaian tujuan yang bersifat mengidentifikasi tujuan, langkah-langkah yang akan dicapai, memberikan informasi untuk melaksanakan strategi. Sementara Ferguson et al. (1979) mendefinisikan kebijakan tentang apakah pemerintah mengidentifikasi dan melakukan atau tidak. Kebijakan dapat berupa tujuan atau sasaran program pemerintah. Perumusan kebijakan ini dapat ditunjukkan dengan jelas dalam peraturan perundang-undangan atau dalam pidato pejabat senior pemerintah dan program dan tindakan pemerintah.

Pada tahapan kebijakan, implementasi merupakan tahapan penting yang harus dilalui demi mencapai hasil dari suatu kebijakan. Menurut Winarno (2012), implementasi kebijakan merupakan alat administrasi hukum di mana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan teknik bekerja sama untuk melaksanakan kebijakan untuk mencapai efek atau tujuan yang diinginkan. Di sisi lain, Van Meter and Van Horn (1975) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai tindakan yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta baik secara individu atau kelompok yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan sebagaimana dirumuskan dalam kebijakan. Yang dimaksud dengan implementasi kebijakan adalah memahami apa yang sebenarnya terjadi setelah suatu proyek dinyatakan efektif atau ditetapkan, menjadi fokus pelaksanaan kebijakan, yaitu peristiwa dan kegiatan yang terjadi setelah implementasi kebijakan. Penyelenggaraan negara, yang meliputi upaya administratif dan berdampak nyata bagi masyarakat (Goggin et al., 1984).

Dari ketiga definisi di atas terlihat bahwa implementasi kebijakan melibatkan tiga hal: (1) adanya tujuan atau sasaran kebijakan; (2) memiliki aktivitas atau aktivitas untuk mencapai tujuan dan (3) hasil dari aktivitas tersebut. Pengimplementasian e-SIM Online ini menggunakan model implementasi kebijakan George C. Edward III. Model implementasi kebijakan ini menggunakan pendekatan top down, dalam menganalisa implementasi model ini berfokus pada empat indikator, yaitu : komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Dalam implementasi kebijakan pelayanan SIM Online, Kota Surabaya berinovasi menciptakan aplikasi e-SIM yang bertujuan untuk mempermudah pengguna lalu lintas dalam hal pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi). Pengimplementasian e-SIM Online ini menggunakan model implementasi kebijakan George C. Edward III. Model implementasi kebijakan ini menggunakan pendekatan *top down*, dalam menganalisa implementasi model ini berfokus pada empat indikator, yaitu : komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi.

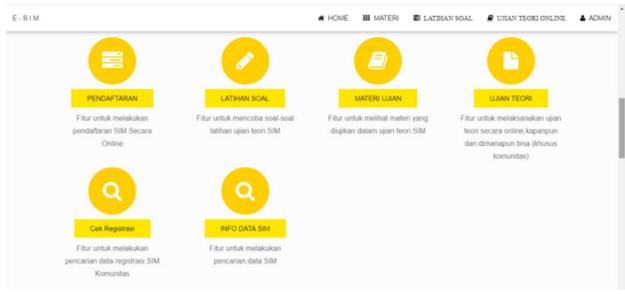
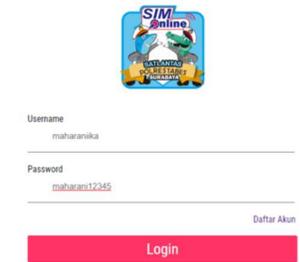
- **Komunikasi**

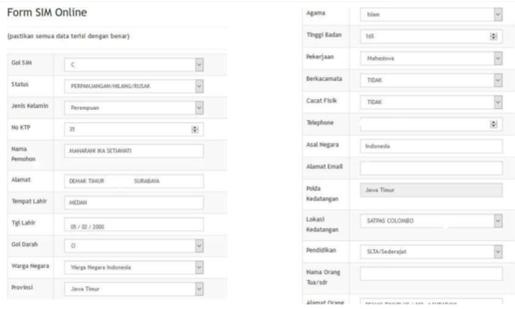
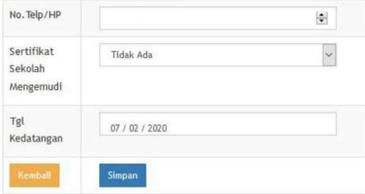
Komunikasi dalam implementasi aplikasi e-SIM ini diketahui dari adanya sosialisasi aplikasi e-SIM oleh Satlantas Polrestabes Surabaya pada kegiatan Car Free Day, di Jalan Raya Darmo, depan Monumen Polisi Istimewa, Surabaya pada Juli 2019. Sosialisasi dilakukan agar masyarakat memahami mekanisme SIM elektronik Surabaya serta prosedur dan informasi terkait e-SIM Surabaya

Pendaftaran E-SIM, pembuatan baru maupun perpanjangan pada umumnya harus dilakukan secara langsung di lokasi tempat pembuatan SIM. Namun, sejak aplikasi e-SIM Surabaya diluncurkan, kini warga Surabaya tak perlu lagi menunggu registrasi SIM. Aplikasi e-SIM Surabaya sangat berguna dalam proses pelayanan dan memiliki berbagai fitur untuk mengelola layanan antara lain: registrasi, ujian sim, soal latihan, ujian teori online, cek info registrasi dan info info sim. Fitur utama dalam aplikasi ini adalah registrasi dimana warga Surabaya dapat menggunakan fitur ini untuk mendaftarkan SIM mereka. Untuk menggunakan fitur tersebut, terdapat mekanisme dan proses layanan berupa prosedur layanan aplikasi e-SIM Surabaya yang harus diikuti. Adapun sistem atau prosedur pendaftaran SIM melalui aplikasi e-SIM Surabaya seperti tergambar pada tabel 1.

**Tabel 1. Prosedur pendaftaran SIM online**

No	Tahapan	Tampilan Aplikasi
1	Mengunduh aplikasi e-SIM Surabaya melalui Google Play Store.	

No	Tahapan	Tampilan Aplikasi
2	Buka aplikasi e-SIM Surabaya	
3	Pilihan fitur "Pendaftaran"	
4	Registrasi akun terlebih dahulu dengan mengisi No. KTP, <i>username</i> , dan <i>password</i> .	
4	<i>Login</i> menggunakan <i>username</i> dan <i>password</i> seperti yang telah dibuat sebelumnya.	
6	Data pemohon SIM yang harus diisi	

No	Tahapan	Tampilan Aplikasi
7	Pemohon SIM diwajibkan mengisi form SIM Online, yaitu Goloangan SIM (A, BI, BII, C, D), status pemohonan sim (baru, perpanjangan / rusak, peningkatan, penurunan), no KTP, Polda kedatangan, lokasi kedatangan (Satpas Colombo dll, sertifikat sekolah mengemudi bila ada, tanggal kedatangan, dan data pelengkap lainnya.	
8	Periksa kembali data yang telah diisi, pastikan semuanya terisi dengan sebenar-benarnya dan dapat dipertanggungjawabkan. Kemudian, klik "Simpan" untuk menyimpan data.	
9	Jika data berhasil disimpan, dan pemohon akan mendapatkan keterangan nomor urut, NIK, alamat, jenis permohonan, kode registrasi dan barcode. <i>Barcode</i> itulah yang nanti dibawa ke Satpas Colombo hanya untuk mengikuti ujian dan foto SIM.	
10	Tampilan data singkat, kode regsitrasi, dan <i>barcode</i> pada e-SIM Surabaya	

Sumber: Dokumentasi penelitian, 2021

Untuk beberapa fitur yang ada pada aplikasi e-SIM Surabaya dan lainnya:

- Fitur materi ujian yang dimaksudkan untuk membantu pengguna SIM memahami apa yang harus dipersiapkan untuk ujian online nanti. Fitur ini juga memudahkan pengguna terdaftar untuk mengikuti ujian SIM Online karena sebelumnya telah menerima konten yang dapat dibaca dan dipelajari melalui aplikasi.
- Fitur latihan soal, yang dimaksudkan agar pembuat SIM baru dapat mengurangi waktu mereka dan menjawab pertanyaan dengan lebih efisien. Pada fitur ini, orang yang akan mengikuti tes SIM untuk pertama kali dapat berlatih dan memahami soal-soal yang akan diberikan dalam ujian sim online nanti.

- c. Fitur ujian online, yang disediakan agar komunitas pembuat sim baru tidak perlu datang langsung untuk tes / ujian online. Dengan adanya aplikasi e-SIM maka akan lebih mudah untuk melakukan pengujian, kelebihan fitur ini dapat dijajal dimana saja. Pelayanan pelaksanaan ujian teori online, dimana saja, kapan saja, minimal 15 orang. Kasatlantas mencontohkan, apabila ada pegawai bank, 15 orang meminta layanan SIM selesai jam kantor, maka akan dilayani.

Jika masyarakat masih merasa kurang jelas terkait dengan informasi dari pihak Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) Colombo Surabaya tentang mekanisme penggunaan aplikasi e-SIM Surabaya, maka masyarakat dapat menanyakannya langsung kepada petugas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) Colombo Surabaya atau bisa langsung menanggapi di kolom komentar yang berada di Google play store. Penyampaian informasi oleh pihak Satpas Colombo Surabaya sudah konsisten dan tidak berubah-ubah, jadi mudah di pahami oleh masyarakat. Mungkin penyampain akan sedikit sulit disampaikan kepada orang yang sudah lanjut usia, karena masyarakat yang lanjut usia jarang ada yang bisa mengoperasikan hp atau android. Jadi masyarakat yang seperti itu perlu dibimbing.

- **Sumber daya**

Pihak yang terlibat dalam pelaksanaan program pembuatan SIM melalui aplikasi e-SIM Surabaya adalah seluruh jajaran Satlantas Polrestabes Surabaya. Di Satpas Colombo sendiri, terdapat 29 staff yang berperan dalam pelaksanaan pembuatan SIM melalui aplikasi e-SIM Surabaya ini. Sumber daya peralatan seperti sistem aplikasi e-SIM Surabaya berada dalam kondisi baik dan siap sedia digunakan masyarakat yang ingin mengurus SIM secara online. Namun, ada beberapa kendala dalam implementasi, dengan jaringan atau koneksi yang kurang stabil dan terkadang aplikasi yang rawan kesalahan. Fitur yang rawan kesalahan adalah fitur verifikasi pendaftaran.

- **Disposisi**

Secara umum pelayanan yang diberikan oleh petugas SATPAS Colombo kota surabaya dapat dikatakan sudah baik dan masyarakat sangat antusias dalam penerapan program aplikasi e-SIM ini, namun masih terdapat sedikit faktor attitude atau sikap dan tindakan. Tindak lanjut dalam pengurusan SIM online yaitu mendapat tugas masing - masing di setiap unitnya, setiap unit memiliki tugas yang berbeda - beda. Pertama-tama, kepala satuan keamanan memiliki kewenangan untuk mengatur registrasi dan mengidentifikasi pengemudi dalam rangka pengendalian kendaraan, selain itu juga diperlukan pengelolaan, perencanaan dan penyalinan bahan, serta rencana operasional harian. Ini adalah fungsi teknis untuk registrasi dan identifikasi. Dalam pelaksanaan tugasnya kepala unit di bantu oleh kaur SIM, terdapat 2 kaur SIM yaitu Kasubnit 1 dan Kasubnit 2, Kasubnit 1 bertugas dalam pengurusan ujian teori dan Kasubnit 2 bertugas dalam pengurusan pelayanan SIM keliling dan sebagai perwira pengawasan lalu lintas. Dengan adanya sim online ini sangat bermanfaat terutama bagi masyarakat yang berdomisili atau berdomisili di luar surabaya tanpa harus kembali ke tanah air. Namun terdapat perbedaan dalam pengelolaan SIM baik secara manual maupun online yaitu proses pengurusan pada saat pendaftaran, jika dilakukan secara online pemohon tidak harus datang ke bagian administrasi. Namun cukup mengisi formulir pendaftaran online melalui aplikasi dan selanjutnya pelamar akan mendapatkan kode registrasi dan barcode untuk diproses lebih lanjut di Satpas Colombo untuk menyelesaikan ujian dan foto sim.

- **Struktur**

Pada prinsipnya tugas struktur birokrasi adalah memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat luas mengenai struktur dan fungsi birokrasi dari masing-masing jenis birokrasi. Semua informasi yang dikirimkan oleh birokrasi merupakan kebijakan atau program yang direncanakan atau dijalankan oleh pemerintah untuk masyarakat. Bentuk pertanggungjawaban penggunaan SIM online melalui aplikasi e-SIM Surabaya di Unit Administrasi Administrasi (Satpas) SIM Colombo Surabaya dijalankan sesuai dengan Perkap No. 9/2012 dan SOP SIM Online. Dilihat dari struktur

organisasi Satpas Colombo Surabaya dipimpin oleh Bupati AKP Yanto Mulyanto SH.SIK, sedangkan Kepala Satlantas Surabaya dipimpin oleh AKBP Teddy Chandra, S.I.K., M.Si. Pembuatan dan penerbitan kartu SIM ini merupakan salah satu aspek terpenting dalam pelayanan publik dan harus dikelola oleh negara. Penggunaan SIM online melalui aplikasi e-SIM inovatif Surabaya telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan. Peraturan Jalan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi (SIM).

Dengan demikian bahwa implementasi layanan SIM online di Surabaya sudah cukup berjalan dengan baik. Meskipun masih ada masalah klasikal seperti infrastruktur dan sumber daya manusia yang belum handal. Akan tetapi inovasi ini dirasakan kemanfaatnya oleh masyarakat. Seperti yang disampaikan Juwita (2020) bahwa layanan SIM online dinilai efektif namun belum maksimal mengingat masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Kendala tersebut terdiri dari: a) masih adanya masyarakat yang belum mengetahui secara jelas tentang mekanisme SIM online; b) jumlah staf dianggap kurang; c) ada masalah koneksi atau jaringan; d) Administrasi Administratif Unit Colombo Surabaya masih menggunakan sistem konvensional dalam pelaksanaan pengelolaan operasionalnya; dan e) masih dalam renovasi. Senada dengan penelitian Fatimah (2017) yang menjelaskan bahwa pelayanan SIM di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Kepolisian Resort Jember sendiri, berdasarkan pra survei yang dilakukan oleh peneliti pelayanan dalam pembuatan dan perpanjangan SIM masih kurang baik atau belum mencapai pelayanan prima (*service excellent*) terutama menyangkut sumber daya manusia.

#### ***Prospek Pelayanan SIM Online Melalui Inovasi Aplikasi e-SIM Surabaya***

Prospek merupakan gambaran kelanjutan pemikiran masa depan berupa peluang yang masih perlu disesuaikan dengan keterbatasan dan kondisi di sekitarnya. Prospek adalah peluang yang muncul dari upaya individu yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup dan menghasilkan keuntungan. Secara sederhana dapat diartikan bahwa prospek adalah sesuatu yang mungkin saja terjadi dengan cara yang berpotensi mempengaruhi sesuatu di masa depan.

Meningkatkan pelayanan publik melibatkan kecakapan inovasi dalam birokrasi dan pentingnya menghadirkan IT (Teknologi informasi) digunakan untuk meningkatkan sistem layanan, meningkatkan produktivitas dan efisiensi. Hal ini menjelaskan sekaligus menilai bahwa e-government adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi di dalam dan dengan pihak eksternal, yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pemerintahan dan memenuhi harapan masyarakat akan peningkatan kualitas pemerintahan.

Layanan SIM online melalui aplikasi e-SIM Surabaya ini merupakan contoh keberanian inovasi berbasis Android yang digagas oleh polisi lalu lintas Surabaya. Inovasi tersebut bertujuan untuk memfasilitasi pelayanan publik, memangkas birokrasi, dan meminimalkan upaya suap. Peluang yang diharapkan dari adopsi layanan SIM melalui aplikasi e-SIM Surabaya akan bermanfaat bagi masyarakat khususnya saat ini yaitu di era globalisasi dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi melalui inovasi. Dari aplikasi e-SIM ini, pengelolaan SIM yang lebih cerdas dan lebih aman. Dengan ini diharapkan kepada seluruh masyarakat khususnya pengguna kendaraan yang berlalu lintas dapat mengurus SIM dan apabila habis masa berlakunya segera diurus dengan tepat waktu agar tetap tertib dalam berkendara. Para pembuat calo dan oknum yang tidak bertanggung jawab nantinya diharapkan semakin berkurang bahkan bersih dari pungutan liar. Selain itu, yang diharapkan dari inovasi aplikasi e-SIM Surabaya ini adalah untuk meningkatkan citra kepolisian sebagai institusi yang bertanggung jawab dalam melaksanakan program ini dan menjalankan tugasnya dengan baik sebagai PNS dalam rangka pengamanan.

Oleh karena itu dengan menggunakan layanan SIM Online melalui aplikasi e-SIM Surabaya dengan komunikasi yang baik, sumber daya yang memadai, pengoperasian masing-masing instansi memiliki kondisi dan struktur birokrasi yang jelas, hal ini diharapkan dapat mempermudah. Masyarakat mengelola SIM melalui aplikasi e-SIM Surabaya untuk memperbaiki sistem pelayanan, meningkatkan produktivitas dan efisiensi serta mengurangi kejahatan. Dari adanya inovasi aplikasi e-SIM Surabaya ini adalah agar dapat meningkatkan citra dari kepolisian sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pelaksanaan program ini dan menjalankan fungsinya dengan baik sebagai

pelayan masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri. Dengan adanya inovasi aplikasi e-SIM ini membuat pengurusan SIM lebih smart dan aman.

## PENUTUP

Implementasi kebijakan pelayanan Surat Izin Mengemudi Online (SIM) melalui aplikasi e-SIM Surabaya sudah sangat berhasil. Hal ini terlihat dari progres proyek ini selama setahun terakhir dan antusiasme masyarakat yang sangat positif. Keberhasilan implementasi program aplikasi e-SIM Surabaya karena dalam pelaksanaannya menggunakan model implementasi kebijakan dari Edward III dengan fokus pada empat indikator yaitu komunikasi, sumber daya, manajemen Pelayanan dan struktur birokrasi.

Penggunaan aplikasi e-SIM Surabaya memiliki pengaruh yang besar terhadap calon pelanggan di masa mendatang. Dengan mengadopsi aplikasi e-SIM yang inovatif, peluang masa depan adalah mempermudah pelayanan publik, mengurangi upaya penyuaipan, atau mempraktikkan manajemen mal. Peluang yang diharapkan dari pengenalan layanan e-SIM melalui aplikasi e-SIM Surabaya akan bermanfaat bagi masyarakat di era globalisasi dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Dengan demikian diharap para pengguna kendaraan dapat mengurus SIM dengan tertib tanpa ada bantuan calo guna meminimalisir tindakan pungutan liar dan dengan adanya aplikasi e-SIM ini diharapkan memberikan dampak positif dan lebih berinovasi dalam pelayanan masyarakat.

## ACKNOWLEDGMENT

Penelitian ini merupakan hasil jerih payah mahasiswa administrasi publik universitas Bhayangkara Surabaya. Ucapan terima kasih disampaikan kepada Polrestabes Surabaya dan Satapas Colombo yang sudah mendukung penelitian sim online mahasiswa ubhara Surabaya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Devadoss, P. R., Pan, S. L., & Huang, J. C. (2003). Structural analysis of e-government initiatives: A case study of SCO. *Decision Support Systems*, 34(3). [https://doi.org/10.1016/S0167-9236\(02\)00120-3](https://doi.org/10.1016/S0167-9236(02)00120-3)
- Fatimah, S. (2017). Efektivitas Sistem Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Secara Online di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(1). <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i1.1228>
- Ferguson, L. C., Clark, T. N., III, G. C. E., & Sharkansky, I. (1979). The Policy Predicament: Making and Implementing Public Policy. *Administrative Science Quarterly*, 24(1). <https://doi.org/10.2307/2989886>
- Goggin, M. L., Mazmanian, D. A., & Sabatier, P. A. (1984). Implementation and Public Policy. *CrossRef Listing of Deleted DOIs*, 14(4). <https://doi.org/10.2307/3330197>
- Indrajit, R. E. (2017). Electronic Government in Action: Strategi Implementasi di Berbagai Negara. *Aptikom*, 1(4).
- Islamy, I. (1998). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Bina Aksara.
- Juwita\*, A. (2020). Optimalisasi Sim Online Sebagai Strategi untuk Mewujudkan Pelayanan Prima pada Kantor Satpas Jember. *Airlangga Development Journal*, 2(2), 84. <https://doi.org/10.20473/adj.v2i2.18072>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative data analysis: A method sourcebook. *CA, US: Sage Publications*.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. *Administration & Society*, 6(4). <https://doi.org/10.1177/009539977500600404>
- Winarno, B. (2012). Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus). In *Caps*.

