

---

## **Inovasi Melalui Aplikasi *E-Avis* dalam Pelayanan SIM pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Colombo Surabaya yang Memudahkan Masyarakat**

---

Laili Audrey Maharani<sup>1</sup>, Calvin Edo Wahyudi<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Publik, Jl. Rungkut Madya No.1, Gunung Anyar, Kec Gunung Anyar, Surabaya, Jawa Timur Indonesia

Korespondensi: [lailiaudreymaharani@gmail.com](mailto:lailiaudreymaharani@gmail.com)

---

Diterima	07	Agustus	2024
Disetujui	27	Desember	2024
Dipublish	27	Desember	2024

---

### **Abstract**

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

---

**Keywords:** *Innovation, Driver's License (SIM), E-AVIS*

---

### **Abstrak**

Salah satu faktor utama yang menyebabkan banyak orang meninggal di seluruh dunia adalah kejadian kecelakaan saat berada di jalan. Hal yang dapat dilakukan untuk menghindari hal tersebut adalah mengutamakan keselamatan pribadi dengan mengikuti dan mengurus Surat Izin Mengemudi sebagai tanda bahwa layak untuk berkendara. SATPAS Colombo sebagai salah satu lokasi pelayanan pembuatan surat izin mengemudi di Indonesia. SATPAS Colombo menerapkan inovasi layanan pembuatan Surat Izin mengemudi melalui aplikasi E-AVIS guna memudahkan masyarakat dalam membuat dan ujian teori SIM. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif juga membantu untuk mendapatkan penjelasan yang lebih dalam mengenai suatu fenomena. Inovasi aplikasi E-AVIS



dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi di SATPAS Colombo diukur berdasarkan atribut inovasi, maka didapatkan hasil kesimpulan yaitu adanya aplikasi E-AVIS telah memiliki keunggulan, dimana dalam aplikasi tersebut memudahkan pemohon SIM dalam melakukan pendaftaran dan ujian teori SIM menggunakan sistem aplikasi dan data yang diperoleh dengan valid dan akurat. Dalam aplikasi E-AVIS pendaftaran SIM dan ujian SIM dapat dilakukan kapan dan dimanapun. Para petugas lebih dimudahkan untuk melakukan pendaftaran dan ujian teori tersebut dikarenakan aplikasi sudah terhubung oleh pusat dengan adanya sistem face recognize. Aplikasi E-AVIS terbukti telah memberikan keuntungan dan dampak positif bagi masyarakat khususnya petugas SIM dan pemohon SIM yang bertugas melakukan pendaftaran dan ujian SIM tidak wajib datang ke SATPAS Colombo Surabaya dalam penerapan aplikasi E-AVIS tetap harus dilakukan peningkatan dalam sistem dan pemeliharaan server yang lebih maksimal lagi, agar menghindari kasus yang sama seperti saat pertama kali diluncurkan dengan permasalahan error. Penyebab tersebut dari banyaknya pendata mengakses secara seksama diwaktu yang sama, maka perlunya mempertahankan dan memelihara aplikasi E-AVIS tersebut dengan evaluasi dan perhatian secara berkala.

---

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

---

### **Pendahuluan**

Salah satu faktor utama yang menyebabkan banyak orang meninggal di seluruh dunia adalah kejadian kecelakaan saat berada di jalan. Menurut *World Health Organization* (WHO), diperkirakan pada tahun 2020, kecelakaan lalu lintas menempati peringkat ketiga sebagai penyebab kematian tertinggi secara global. Menurut data statistika laka lantas di tahun 2023 jumlah kecelakaan di Indonesia yaitu 148.370 kasus. Berbagai faktor dapat menyebabkan terjadinya kecelakaan, namun yang paling umum adalah disebabkan oleh kelalaian pengemudi.

Sehubungan dengan hal tersebut, standart keamanan berkendara sangatlah penting. Hal tersebut bisa dilihat dari mengutamakan keselamatan pribadi dengan mengikuti dan mengurus Surat Izin Mengemudi sebagai tanda bahwa layak untuk berkendara. Dalam mengendarai kendaraan bermotor di jalan raya, penting bagi setiap pengemudi untuk mematuhi persyaratan Surat Izin Mengemudi (SIM). Kewajiban ini diatur dalam Pasal 18 (1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. Pasal tersebut menegaskan bahwa setiap individu

yang ingin mengemudikan kendaraan bermotor di wilayah harus memiliki SIM.

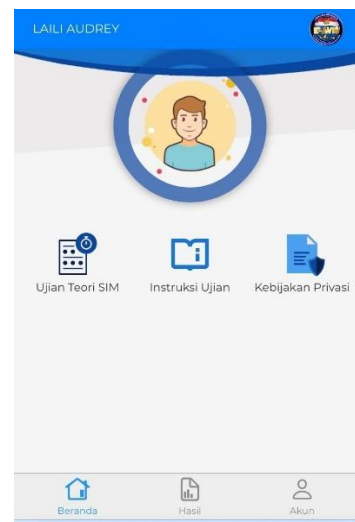
SATPAS Colombo sebagai salah satu lokasi pelayanan pembuatan surat izin mengemudi di Indonesia. SATPAS merupakan kependekan dari Satuan Penyelenggara Administrasi SIM, yang merupakan bagian dari Kepolisian Republik Indonesia yang fokus pada aspek administratif dalam lalu lintas. SATPAS Colombo, yang terletak di Surabaya Utara, berfungsi sebagai pusat untuk mengurus registrasi kendaraan, pembuatan SIM, dan perpanjangan SIM. Namun, lokasi SATPAS Colombo yang berada di wilayah Surabaya Utara menyebabkan kendala bagi masyarakat Surabaya yang tinggal di luar wilayah tersebut. Mereka harus menempuh perjalanan jauh dan menghabiskan waktu yang cukup lama untuk mengurus administrasi SIM. Selain itu, keterbatasan waktu yang dimiliki oleh masyarakat untuk mengurus administrasi SIM atau kendaraan juga menyebabkan pelayanan di SATPAS Colombo tidak optimal.



Tahun	Jumlah Pembuatan SIM Baru		Jumlah Perpanjangan SIM	
	A	C	A	C
2018	39.296	54.817	15.089	32.121
2019	34.174	50.408	27.862	62.075
2020	25.613	30.361	30.204	65.981
<b>Jumlah</b>	99.083	135.586	73.155	160.177
<b>Jumlah Total Pembuatan dan Perpanjangan SIM</b>	<b>234.669</b>		<b>233.332</b>	

Dari tabel diatas, diketahui jumlah pemohon pembuatan dan perpanjangan SIM sebelum adanya inovasi, inovasi perlu diterapkan dalam pelayanan publik guna memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan pemerintah yang efektif. Semua penyelenggara pelayanan publik wajib memiliki pedoman pelayanan sebagai standar yang harus dipatuhi dan dijalankan. Pihak penyelenggara layanan publik diwajibkan memiliki standar pelayanan sebagai pedoman yang harus diikuti dan diterapkan. Standar ini berfungsi sebagai panduan bagi penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan kepada penerima, terutama dalam proses pengajuan permohonan. Selain itu, standar pelayanan juga berperan sebagai alat kontrol yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengawasi kinerja penyelenggara layanan (Widanti, 2022). Berdasarkan hal tersebut pihak Korlantas Polri menerapkan suatu inovasi dalam hal *e-goverment* yaitu aplikasi *E-AVIS* di beberapa daerah di Indonesia, salah satunya pada SATPAS Colombo Surabaya.

Inovasi ini merupakan perubahan signifikan dari sistem sebelumnya, yang dulunya melibatkan ujian tulis dan ujian langsung di SATPAS Colombo. Metode ujian tulis dan ujian langsung tersebut masih bersifat manual dan tergolong sulit, terutama karena petunjuk pada lembar soal seringkali kurang jelas dan sulit dipahami. Selain itu, banyak masyarakat yang merasa kesulitan untuk datang ke SATPAS Colombo karena berbagai hambatan dan kesibukan lainnya, sehingga banyak yang merasa malas atau tidak sepenuhnya memahami materi ujian. Dalam ujian menggunakan sistem *E-AVIS* ini, masyarakat hanya perlu fokus mendengarkan petunjuk melalui audio dan melihat soal yang ditampilkan pada perangkat di rumah atau di lokasi yang mereka pilih. Hal ini membantu mengatasi beberapa kendala yang ada pada sistem sebelumnya, memberikan kenyamanan, dan mempercepat proses pengetahuan hasil ujian.



**Gambar Layanan Aplikasi E-AVIS**

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Sistem *E-AVIS* ini sebenarnya mirip dengan *Computer Assisted Test (CAT)*, di mana sistem ini dapat menjamin keakuratan hasil yang



diperoleh oleh peserta tes. Sehingga, masyarakat tidak perlu menunggu lama karena nilai hasil ujian akan langsung tersedia setelah menyelesaikan tes. Keunggulan dari sistem *E-AVIS* adalah menghindarkan kemungkinan manipulasi data, memberikan tingkat keamanan yang lebih baik. *E-AVIS* merupakan inovasi terkait ujian kelulusan dalam pembuatan SIM dapat dilakukan oleh pemohon berbasis online, mulanya pemohon mengakses portal *E-AVIS*, dan kemudian melakukan registrasi dengan mengisi identitas diri di sertai dengan pengambilan foto, dilanjutkan dengan membaca buku panduan ujian, kemudian melakukan ujian. Setelah melakukan ujian, pemohon diharap menunggu hasil ujian dalam tempo waktu yang sudah ditentukan oleh penyelenggara pelayanan.

*E-AVIS* memberikan kemudahan bagi masyarakat yang mengalami kendala hadir atau berada di lokasi yang terlalu jauh untuk melakukan perpanjangan SIM di fasilitas yang disediakan oleh Polrestabes. Dengan hanya menggunakan aplikasi ini, ujian SIM dapat dilaksanakan di tempat mana pun tanpa harus datang langsung ke lokasi perpanjangan SIM yang disediakan oleh Polrestabes, dengan pengujian secara online menggunakan aplikasi *E-AVIS*, proses pembuatan SIM dapat dilakukan di rumah sehingga menghemat waktu dan tenaga. *E-AVIS* juga dapat meminimalisir aktivitas calo dengan menggunakan aplikasi *E-AVIS*, dapat meminimalisir aktivitas calo pembuatan SIM sehingga proses pembuatan SIM menjadi lebih transparan dan terhindar dari praktik pungutan liar.

Urgensi penelitian terkait inovasi layanan pembuatan SIM melalui aplikasi *E-AVIS* yakni karena *E-AVIS* adalah suatu inovasi layanan publik yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, mengetahui inovasi pelaksanaan *public relation* dalam pembuatan SIM dan melihat dari uraian yang telah

disebutkan diatas mengenai inovasi pelayanan pembuatan SIM melalui aplikasi *E-AVIS* di Kota Surabaya, maka perlu dilihat sejauh mana inovasi layanan pembuatan SIM di SATPAS Colombo yang ditinjau dari inovasi program. Selain itu, satu-satunya kota yang menerapkan inovasi *E-AVIS* di Jawa Timur adalah Kota Surabaya. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti mengangkat judul **“Inovasi Layanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) melalui Aplikasi *E-AVIS* di Satuan Penyelenggara Administasi (SATPAS) Colombo.”**

### Metode Penelitian

Pada penelitian saat ini, peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dikarenakan penelitian kualitatif sangat cocok dilakukan ketika penulis ingin menggali informasi yang lebih dalam terkait suatu topik penelitian. Penelitian kualitatif juga membantu untuk mendapatkan penjelasan yang lebih dalam mengenai suatu fenomena. Oleh karena itu, penulis memilih metode penelitian kualitatif untuk memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai objek penelitian.

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif sendiri dapat diartikan sebagai metode penelitian yang didasarkan pada filsafat positivisme, umumnya digunakan untuk meneliti pada kondisi yang alamiah dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci dengan teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi dan menggunakan analisis data yang bersifat induktif atau kualitatif serta hasil dari penelitian kualitatif ini lebih menekankan kepada generalisasi (Sugiyono, 2019).

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ialah lokasi yang mana



peneliti mendapatkan data terkait apa yang dikaji. Pemilihan lokasi penelitian ini ditentukan secara “*purposive*” atau sengaja. Penelitian ini berlokasi di SATPAS Colombo SIM Surabaya. Lokasi penelitian dipilih dengan pertimbangan peneliti yaitu karena SATPAS Colombo sebagai lokasi pembuatan SIM dan ujian sim baik tulis, AVIS maupun ujian berkendara, disisi lain Satpas Colombo juga salah satu tempat yang sudah maju untuk berinovasi menggunakan *E-AVIS* dan mengadakan sosialisasi ke beberapa tempat untuk memberitahu atas inovasi yang telah ditemukan agar masyarakat awam mendapatkan info kepengurusan SIM dengan mudah karena bisa diakses dimanapun dan tidak ribet seperti halnya ujian yang sebelumnya. Pemilihan

### C. Sumber Data

#### Data Primer

Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan langsung oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan atau mencapai tujuan penelitian. Pengumpulan data ini dapat dilakukan melalui metode survei atau observasi, dan data primer sering digunakan dalam penelitian eksploratif, deskriptif, atau kausal. Pada penelitian ini, data primer diperoleh melalui hasil wawancara dengan informan penelitian, yaitu :

- 1) Bapak Okta Prastiadi, BAURN Regident SIM SATPAS Colombo Surabaya
- 2) Bapak Ramdhan, Kapokja Teori
- 3) Masyarakat yang mengurus SIM

#### Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang sudah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain. Data ini dapat berupa informasi historis tentang variabel tertentu. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari dokumentasi kantor SATPAS Colombo Surabaya, seperti dokumen yang memberikan

gambaran umum kantor, struktur organisasi, dan dokumen terkait Surat Izin Mengemudi (SIM) Online.

### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang paling strategis pada penelitian, sebab maksud utama dari riset ialah memperoleh data. Menurut Sugiyono (2019) teknik pengumpulan data merupakan suatu langkah yang penting dalam penelitian untuk memperoleh data yang diinginkan. Apabila tidak memahami teknik pengumpulan data maka peneliti tidak bisa memperoleh data yang sesuai dengan standar data yang sudah ditentukan. Perolehan data bisa dilaksanakan pada beberapa setting, dan beberapa cara. Pada penelitian ini teknik pengumpulan data dapat berupa observasi, wawancara serta dokumentasi.

### E. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan secara interaktif, di mana setiap tahapan kegiatan saling terkait. Meskipun setiap tahap penelitian dilakukan sesuai rencana, namun tetap harus berulang antara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono (2019) analisis data pada penelitian kualitatif adalah kegiatan yang dilakukan setelah memperoleh data secara keseluruhan dari responden atau sumber data lainnya yang telah terkumpul dalam periode tertentu. Dalam analisis data penelitian kualitatif Miles et al., (2014) menggunakan tiga tahapan terdiri yaitu sebagai berikut tahap pengumpulan data, tahap kondensasi data, tahap penyajian data, tahap penarikan kesimpulan/verifikasi.





## Hasil dan Pembahasan

Inovasi di sektor publik merupakan suatu cara untuk membuat kebaruan dalam sebuah organisasi sektor publik. Inovasi aplikasi *E-AVIS* diharapkan dapat mengoptimalkan pelayanan publik untuk mempermudah dan meningkatkan dalam pembuatan surat izin mengemudi sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan agar terdapat data pemohon yang benar dan akurat untuk diinput dalam aplikasi *E-AVIS*. Maka penulis selaku peneliti akan menguraikan dan menganalisa data yang sesuai dengan rencana mengenai inovasi aplikasi *E-AVIS* dalam meningkatkan kemudahan layanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di SATPAS Colombo Surabaya. Inovasi ini hadir dalam bentuk pengetahuan, objek, cara, teknologi, sistem struktur, proses produksi dan administrasi yang baru karena sifat mendasar dari inovasi adalah kebaruan.

Hal ini dapat menjawab rumusan masalah yang telah diterapkan dan dideskripsikan sesuai dengan tujuan penelitian penulis. Inovasi aplikasi *E-AVIS* di kota Surabaya dapat dianalisis dengan menggunakan lima atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno, (2008), yaitu meliputi *Relative Advantage* (keunggulan relatif), *Compatibility* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Triability* (kemampuan diujicoba), dan *Observability* (kemampuan untuk diamati). Berikut ini merupakan uraian pembahasan penelitian berupa data dengan menggunakan landasan teori yang berurutan dengan masing-masing fokus kajian sebagai berikut:

### A. *Relative advantage* (Keunggulan relatif)

Suatu inovasi diharuskan memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang

menjadi ciri sebagai pembeda dengan yang lain. Pada inovasi program aplikasi *E-AVIS* yang diterapkan oleh SATPAS Colombo Surabaya telah membuktikan bahwa setiap kegiatan inovasi yang diberikan bertujuan untuk memberikan keuntungan yang lebih bagi masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara terhadap narasumber bahwa dapat diketahui keunggulan yang dimiliki aplikasi *E-AVIS* antara lain kemudahan dalam melakukan pembuatan SIM yaitu kejelasan prosedur saat melakukan pembuatan SIM online menggunakan aplikasi untuk memperoleh hasil data pemohon yang valid dan akurat melalui sistem face recognize yang dapat mendeteksi wajah pemohon saat melakukan validasi data.



**Gambar Verifikasi wajah pada aplikasi E-AVIS**

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Fitur yang ditampilkan pada laman aplikasi *E-AVIS* juga mempermudah pemohon untuk mendaftar dan melakukan ujian teori dan tidak perlu datang ke SATPAS Colombo. Kapan dan dimanapun para pemohon lebih dimudahkan untuk melakukan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) tersebut. Hal tersebut sesuai dengan Rogers bagaimana dikutip dalam Suwarno (2008) menyatakan bahwa inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.



Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain. Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian inovasi aplikasi E-AVIS dengan adanya keunggulan-keunggulan yang didapatkan, terbukti telah memberikan keuntungan dan dampak positif bagi masyarakat khususnya para pemohon yang hendak melakukan pendaftaran dan ujian teori SIM sesuai dengan kondisi yang ada di warga Kota Surabaya.

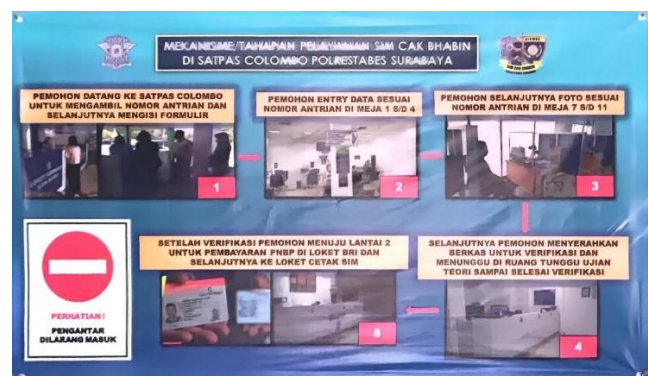
### B. *Compatibility* (Kesesuaian)

Inovasi juga memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Adanya inovasi yang baru tidak serta merta inovasi yang sebelumnya dibuang begitu saja. Selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari transisi ke inovasi yang baru dan juga dapat memudahkan proses adaptasi serta pembelajaran terhadap inovasi itu lebih cepat. Menurut Kristanto (2018), teknologi informasi dan komunikasi yang dikembangkan dalam pemerintahan atau yang disebut e-government membuat masyarakat semakin mudah dalam mengakses kebijakan pemerintah sehingga program yang dirancang pemerintah dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Pada inovasi aplikasi E-AVIS terdapat kesesuaian yang dapat dilihat dari alur pendaftaran dan ujian teori petugas SIM dan pemohon SIM dilakukan.

Berdasarkan dari hasil menyatakan bahwa aplikasi E-AVIS merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan kepada masyarakat dalam bidang pelayanan secara administratif. Kesesuaian dari data yang terinput melalui aplikasi E-AVIS telah dinyatakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku akan dilakukannya validasi oleh SATPAS Colombo Surabaya yang dilakukan dengan sistematis hingga terdapat rekapitulasi di setiap tahun. Banyaknya data yang telah terinput dengan sesuai sebanyak

163.159 terhitung dari data yang telah tervalidasi di bulan Oktober 2021 hingga Juni 2024, hal ini sesuai dengan Maklumat Kepala Kepolisian Resort Kota Besar Surabaya dan Standar Pelayanan Permohonan SIM SATPAS Colombo Surabaya. Namun pada buku panduan atau user guide untuk aplikasi E-AVIS tertera bahwa validasi dilakukan oleh sistem secara otomatis melalui face recognize atau pelacak wajah agar data yang diinput sesuai dengan validasi wajah pemohon.

Hal ini telah diperjelas bahwa validasi tersebut dapat dilakukan oleh siapa saja. Pendataan ini dilakukan berbasis online maka tim pelaksana dapat menyesuaikan apakah data telah di validasi atau belum. Maka terkait kesesuaian menurut Rogers dalam Suwarno (2008) yang menyatakan bahwa Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.



**Gambar: Prosedur Pembuatan SIM Baru dari adanya aplikasi E-AVIS melalui Program Cak Bhabin**



Sumber : Dokumentasi Pribadi SATPAS  
Colombo Surabaya, (2024)

Dari gambar diatas terlihat bahwa prosedur yang dilakukan setelah dan sesudah adanya aplikasi *E-AVIS* jelas memiliki proses yang berbeda. Kemudahan setelah adanya aplikasi *E-AVIS* terlihat jelas adanya. Berdasarkan hasil wawancara dan hasil dari penelitian yaitu terkait dengan alur yang dilakukan melalui aplikasi *E-AVIS* terdapat kesesuaian alur dari sistem manual sebelumnya. Meski memang yang dilakukan dengan cara berbeda yaitu dari offline ke online. Namun proses validasi data saat pengambilan SIM tetap dilakukan secara face to face. Selanjutnya para pemohon menginput data yang diterima kedalam aplikasi *E-AVIS* sesuai dengan buku panduan atau user guide mengenai tata cara penggunaan aplikasi *E-AVIS*

### C. *Complexity* (Kerumitan)

Kesulitan atau kendala yang dialami saat menggunakan aplikasi *E-AVIS* merupakan inovasi yang berkembang. Inovasi ini sebelumnya menggunakan sistem manual dimana semua dilakukan melalui kertas formulir hingga bertumbuh menggunakan sebuah aplikasi yang berbasis pada sistem online.

Alur pendaftaran warga melalui aplikasi *E-AVIS* tentu juga dapat peningkatan sistem dari penggunaan dengan metode manual. Berdasarkan dari hasil wawancara yang ada terdapat beberapa kendala yang dialami saat melakukan penginputan data survei layanan tidak bisa berjalan dengan continue, sehingga hal ini membutuhkan lebih banyak waktu. Dilain itu, kali pertama diluncurkannya aplikasi ini beberapa pengguna mengalami kendala pada sistem yang error. Error yang terjadi saat mengakses aplikasi *E-AVIS* dikatakan oleh Baur SIM SATPAS Colombo jika penyebabnya adalah server yang terganggu akibat banyaknya

pengguna yang mengakses aplikasi *E-AVIS*. Menurut Rogers dalam Suwarno (2008) *Complexity* atau kerumitan merupakan dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting. Semakin rumit pengguna suatu inovasi menurut pandangan calon pengguna maka akan semakin rendah tingkat penggunaannya begitupun sebaliknya semakin simple penggunaan suatu inovasi menurut pandangan calon pengguna maka akan semakin tinggi tingkat penggunaannya (Hidayat, 2022).

Pada tingkat kerumitan dari penggunaan aplikasi *E-AVIS* yang digunakan oleh masyarakat tepatnya pemohon SIM di kota Surabaya dapat dikatakan cukup rumit karena ditemukan masyarakat yang merasa kesulitan menggunakan aplikasi *E-AVIS* tetapi tetap dapat mengakses aplikasi tersebut dengan terus merefresh laman aplikasi. Penyebabnya di lapangan seperti halnya aplikasi lainnya, beberapa pengguna yang tidak paham teknologi kesulitan menggunakan aplikasi karena keterbatasan pengetahuan dan juga waktu yang disediakan namun hal itu bisa diperbaiki karena adanya pengendali aplikasi disetiap kantor kelurahan setempat untuk membantu dan melakukan koreksi secara keseluruhan dari data yang telah di upload yaitu Bhabinkamtibmas. Selain itu dengan pengguna juga mengeluhkan akan aplikasi *E-AVIS* yang mengalami error, yang disebabkan dari jaringan setiap pengguna atau memang dari server yang belum terbilang maksimal.

### D. *Triability* (Kemampuan diujicoba)

Sehingga inovasi harus melalui tahap “uji publik”, dimana setiap pihak memiliki kesempatan untuk menguji kualitas dari inovasi





tersebut. Indikator ke empat dalam atribut inovasi ini menjelaskan bahwa suatu inovasi harus dapat diuji dan dicoba agar nantinya dapat diterima oleh masyarakat atau sasaran dari inovasi tersebut.

Berdasarkan dari hasil menyatakan bahwa sebelum diluncurkan pada September 2021, aplikasi E-AVIS telah melalui tahap uji coba yang dilakukan oleh beberapa pihak terkait yaitu Korlantas Polri yang bekerja sama dengan Satlantas Polrestabes Surabaya serta SATPAS Colombo. Uji coba yang dilakukan di SATPAS dan kantor kecamatan wilayah Surabaya tersebut dilakukan selama beberapa bulan awal diterapkannya aplikasi E-AVIS dengan penemuan beberapa kendala yaitu dengan adanya permasalahan pada server yang disebabkan oleh kuatnya jaringan dari masing-masing pengguna dan secara bersamaan pengujian aplikasi ini mengakses laman aplikasi E-AVIS, masalah lain yang ditemukan yaitu perlu penambahan beberapa fitur layanan untuk kebutuhan dari pemohon yang terkait agar intervensi bisa diberikan sesuai dengan data yang ada. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat beberapa temuan masalah ketika dilakukan uji coba, namun temuan masalah tersebut dapat diselesaikan dengan mudah oleh tim yang menangani aplikasi E-AVIS.



**Gambar: Uji Coba dan Sosialisasi aplikasi E-AVIS di SATPAS Colombo Surabaya**

Sumber: Dokumentasi SATPAS Colombo  
Surabaya

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat dikatakan bahwa pada fokus kemungkinan dicoba telah terpenuhi karena pihak penyelenggara dan pihak terkait telah melakukan uji coba sebelum diluncurkan ke masyarakat. Sesuai dengan pengertian kemungkinan dicoba, yaitu Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi (Suwarno, 2008).

#### **E. Observability (Kemampuan untuk diamati)**

Aplikasi E-AVIS mudah diamati baik dari pihak penerapan aplikasi maupun masyarakat pemohon SIM yang menggunakan aplikasi tersebut. Semakin mudah seseorang melihat hasil inovasi, semakin besar juga kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsinya (Sholahuddin et al., 2017). Dari penjelasan hasil penelitian diatas bahwa data pemohon yang telah dilakukan oleh kader dapat mudah diamati oleh pihak yang menerapkan aplikasi E-AVIS tersebut sesuai dari hasil validasi data oleh sistem aplikasi. Hal ini dikatakan akurat karena data tersebut telah disediakan dari sistem, sehingga mempermudah untuk mengolah data yang masuk dan melakukan pelaporan setiap hari dan direkap pertahun. Data yang diperoleh berupa data pemohon yang melakukan pendaftaran dan ujian teori SIM dan dilakukan peninjauan lebih lanjut oleh petugas SIM SATPAS Colombo Surabaya.



	UJIAN	TEORI TOTAL
1		
2		
3	0	51
4	0	63
5	0	59
6	0	59
7	0	43
8	0	79

**Gambar: Tampilan Rekap Petugas SATPAS  
Terkait Jumlah Pemohon**

Sumber: Dokumentasi Pribadi SATPAS  
Colombo

Kemudahan diamati menurut Rogers dalam Suwarno (2008) yaitu sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana inovasi itu bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Berdasarkan hasil wawancara menyatakan bahwa aplikasi E-AVIS ini mudah diamati. Pengguna dipermudah untuk memantau jalannya hasil pendaftaran dan ujian teori yang dilakukan sehingga mengetahui sejauh mana pengerjaan mereka telah diproses. Meski begitu, adanya aplikasi ini memudahkan masyarakat khususnya pemohon SIM di kota Surabaya dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi dimana saja dengan menginput data yang sesuai identitas dan akurat. Hal tersebut dibuktikan dengan jumlah data pemohon layanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang masuk melalui aplikasi E-AVIS dalam kurun waktu tiga tahun yakni sejak peluncuran pada bulan September 2021 hingga Juni 2024 telah mencapai 61.052 data pemohon SIM A dan 102.107 data pemohon SIM C.

Sampai pada dari bulan oktober dan bulan selanjutnya progress berkas pendataan yang didapatkan mengalami kenaikan meskipun tergolong unstable. Hingga akhirnya pada tahun 2023 hingga tahun 2024 bulan juni didapatkannya data yang signifikan. Dapat disimpulkan bahwa perlu adanya inovasi program aplikasi E-AVIS ini dapat meningkatkan pelayanan pembuatan SIM

secara online di Kota Surabaya, dengan begitu hasil dari penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan tentang inovasi aplikasi E-AVIS dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi di SATPAS Colombo diukur berdasarkan atribut inovasi, maka didapatkan hasil kesimpulan yaitu Aplikasi E-AVIS di SATPAS Colombo Surabaya menggunakan teori inovasi Rogers dalam Suwarno 2008 yaitu inovasi yang dilakukan cukup berhasil karena memudahkan masyarakat dalam layanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja dilengkapi dengan sistem yang canggih serta tugas petugas SIM lebih tertata dibandingkan dengan sistem sebelumnya para pemohon wajib datang ke SATPAS untuk membuat SIM, hal tersebut menyebabkan kondisi SATPAS ramai sehingga tidak kondusif. Akan tetapi, terdapat kerumitan mengenai server yang lemot, hal tersebut dapat diatasi dengan jaringan pemohon yang bagus.

### Daftar Pustaka

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (1992). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/46607/uu-no-14-tahun-1992>

Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 73–85.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif R&D*. Alfabeta.

Miles, Matthew. B., Huberman, A. Michael., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (Third)*. SAGE Publications.

Suwarno. (2008). *INOVASI DI SEKTOR PUBLIK*. STIA-LAN Press.

