

Yustiari-cek.docx

by Twenty Oktavia Pujiliana

Submission date: 12-Sep-2025 06:22AM (UTC+0100)

Submission ID: 2748662812

File name: Yustiari-cek.docx (5.97M)

Word count: 6154

Character count: 41797

Evaluasi Governansi Digital pada Layanan Perpanjangan SIM melalui Aplikasi SINAR

Shinta Happy Yustiari¹⁾, Jenny Rahelia Rorong²⁾

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi serta menganalisa pelayanan perpanjangan surat izin mengemudi pada aplikasi SINAR dalam perspektif governansi digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Temuan dari penelitian ini mendorong pemanfaatan aplikasi digital korlantas sebagai alat yang mudah, cepat, efisien serta ekonomis untuk mengakses layanan perpanjangan SIM namun tidak harus mengunjungi kantor pelayanan. Hasil dalam penelitian ini dapat berkontribusi dalam pengembangan serta dapat meningkatkan kemajuan ilmu pengetahuan dapat dimanfaatkan oleh pemerintah dalam mengembangkan inovasi pada persepektif governansi digital dalam aplikasi mobile

Kata Kunci: Pelayanan Publik; Governansi Digital; Pelayanan SIM; Indonesia

Abstract

The research paper examines and evaluates the driver's license renewal service provided by the SINAR application from the perspective of digital governance. This study used qualitative descriptive approach. This findings demonstrate the effectiveness of the digital traffic management application in providing a simple, fast, efficient, and integrated method for renewing SIMs without visiting a physical service location. The findings of this study contribute to the development of scientific knowledge, and there is potential for practical application by the government in the development of innovative mobile applications.

Keywords: Public Service; E-Governance; Driving License Service; Indonesia

PENDAHULUAN

Pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komputer (TIK) terlihat bahwa semakin meningkat secara signifikan. Hal tersebut terlihat dari maraknya perkembangan media-media elektronik yang mana bergeser ke paradigma digitalize. Bergesernya model konvensional ke arah teknologi informasi di mana mempunyai peran utama sebagai pendukung dari perkembangan dan kemajuan sebuah instansi, tentu saja hal ini berdampak pada kecanggihan teknologi yang digunakan, di mana kecanggihan teknologi yang berbasis pada perangkat mobile dengan kata lain aplikasi mobile (Voutama & Novalia, 2021).

Pada era yang serba modern ini, teknologi mengambil peranan besar dalam kehidupan masyarakat sehingga kehadirannya sangat mempengaruhi dan erat dengan kehidupan manusia. *Smartphone* ialah teknologi yang umum digunakan oleh banyak masyarakat serta merupakan sebuah alat yang dapat membantu dalam

menyelenggarakan sebuah kegiatan untuk menampilkan beragam informasi dan sebagai alat yang digunakan untuk melakukan komunikasi. *Mobile apps* merupakan salah satu wadah dalam menyampaikan informasi yang cepat, tanggap dan menarik bagi seluruh lapisan masyarakat yang tersedia di smartphone. Menurut Firdausi & Ramadhan (2020) aplikasi mobile merupakan perangkat lunak yang dirancang untuk beroperasi pada platform seluler seperti iOS, Android, dan/atau sistem perangkat lainnya. Teknologi berbasis mobile kini bukan hanya lagi berupa produk cetakan, melainkan untuk dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan yang ada. Kemudahan akses pada penggunaan aplikasi melalui perangkat mobile menjadi pilihan yang menarik bagi masyarakat di Indonesia (Chumairoh et al., 2014).

Korps Lalu Lintas Polisi Republik Indonesia (Korlantas Polri) mempunyai peran serta tanggung jawab dalam hal mengawasi serta mengatur lalu lintas yang ada pada seluruh wilayah Indonesia. Selain itu, mulai tanggal

6 Januari 2017, Polri memiliki peran untuk dapat menerbitkan SIM Internasional di Indonesia serta masa berlaku selama 3 tahun sebagaimana ada di dalam UU No. 22 Tahun 2009 dan PP No. 60 Tahun 2016. Korlantas Polri juga sudah menggunakan sistem informasi yang cukup baik terlihat dari banyaknya kegiatan atau administrasi kendaraan bermotor, namun masih dilakukan secara manual. Berangkat dari hal tersebut, Korps Lalu Lintas Polisi Republik Indonesia membutuhkan suatu sistem untuk mengkoordinir administrasi surat kendaraan bermotor serta memberikan inovasi bagi masyarakat yang sudah sangat melek teknologi.

Salah satu tujuan kebijakan pemerintah adalah pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan publik, dan digitalisasi pelayanan SIM menjadi salah satu inisiatif utama. Mustikasari & Reviandani (2024) menyebutkan bahwa dalam rangka penegakan hukum lalu lintas, konsep digitalisasi diimplementasikan melalui konsep PRESISI (Prediktif, Responsibilitas dan Transparansi). Teknologi dapat memudahkan akses pengguna terhadap layanan dan mengefektifkan proses administrasi serta pengolahan data. Pelayanan SIM adalah bagian dari layanan publik di sektor transportasi yang memiliki dampak signifikan terhadap kehidupan masyarakat. Melalui pemanfaatan teknologi dalam pelayanan SIM diharapkan dapat mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Surat Izin Mengemudi (SIM), berdasarkan informasi yang terdapat di situs resmi polri.go.id, adalah bukti pendaftaran dan identifikasi yang diberikan oleh Kepolisian Republik Indonesia kepada individu yang telah memenuhi semua persyaratan administratif. Surat Izin Mengemudi (SIM) berlaku selama 5 tahun, sehingga setiap pengemudi diwajibkan untuk memperpanjang SIM agar tetap memiliki bukti registrasi yang sah di Satuan Penyelenggaraan Administrasi SIM (Satpas) atau melalui layanan SIM keliling. Dengan melihat fenomena yang ada, dapat terlihat bahwa proses perpanjangan SIM secara offline sering kali dihadapkan dengan antrian yang panjang, sehingga masyarakat harus mengalokasikan waktu yang cukup besar untuk menyelesaikan prosedur perpanjangan SIM tersebut. Oleh sebab itu, Korlantas POLRI meluncurkan sebuah aplikasi bernama Digital Korlantas dengan tujuan untuk menjadikan layanan Korlantas nyaman bagi masyarakat Indonesia yang membutuhkan. Prinsip kemudahan akses pelayanan sejalan dengan indikator pelayanan publik yang diatur dalam Keputusan Menteri PANRB No. 63 Tahun 2003. Indikator tersebut mencakup sepuluh aspek penilaian, yaitu "kesederhanaan, kejelasan, kepastian

waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan".

Aplikasi digital korlantas diperkenalkan pada tanggal 13 April 2021 oleh Korps Lalu Lintas (Korlantas) Polri. Aplikasi ini memiliki berbagai fungsi, antara lain untuk memperpanjang SIM dan membuat SIM baru melalui fitur SINAR (SIM Nasional Presisi), serta untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan melalui fitur SIGNAL (Samsat Digital Nasional). Selain itu, aplikasi ini juga menyediakan fitur NTMC (National Traffic Management Center) dan ETLE (Electronic Traffic Law Enforcement). Namun untuk saat ini, sistem tersebut memiliki berbagai permasalahan pada sistem, salah satunya seperti hanya fitur SINAR bagian perpanjangan SIM yang bisa diakses. Aplikasi SINAR merupakan wujud dari transformasi digital, di mana proses perpanjangan SIM yang sebelumnya dilakukan secara langsung di kantor pelayanan Satpas, layanan SIM keliling, dan gerai SIM, kini telah beralih menjadi layanan digital melalui aplikasi online, dengan memanfaatkan perangkat pendukung seperti *smartphone* atau komputer. Transformasi ini menunjukkan bahwa setelah pengujian awal pada Juni 2021 hingga 16 Januari 2025, tercatat bahwa lebih dari 5 juta orang mengunduh aplikasi digital korlantas versi android/iOS. Diharapkan bahwa seiring berjalannya waktu, jumlah pengguna aplikasi digital korlantas akan terus mengalami peningkatan.

Berangkat dari berbagai kondisi tersebut, seiring kemajuan ilmu dan teknologi yang berkembang pesat membuat pemberi layanan ditantang untuk dapat terus mengembangkan layanan inovatif bagi masyarakat. Namun di samping pihak terkait telah memfasilitasi proses perpanjangan SIM dengan meluncurkan aplikasi digital korlantas belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh seluruh aspek lapisan masyarakat. Sejak diluncurkan, masyarakat belum mendapatkan informasi yang memadai tentang pentingnya menggunakan aplikasi ini sebagai alternatif media pelayanan.

TINJAUAN PUSTAKA

Governansi Digital

Governansi diadaptasi dari kata governance yang artinya tata kelola (Karno & Rochmansjah, 2022). Governansi digital sehubungan dengan tata kelola pemerintahan secara digital. Governansi digital menjadi bagian integral organisasi yang berperan dalam peningkatan dan pengembangan struktur kerja dan sosial dalam organisasi (Amane, 2023). Governansi digital merupakan suatu kerangka kerja yang bertujuan untuk menciptakan akuntabilitas, menetapkan peran, dan

proses pengambilan keputusan dalam organisasi melalui pendeklarasi wewenang (Grigalashvili, 2023). Meijer (dalam Esposito et al., 2024) menyatakan bahwa governansi digital merujuk untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk membantu pemerintah dalam memperkuat interaksi antar pemangku kepentingan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat secara kolektif. Berdasarkan berbagai perspektif tersebut, dapat disimpulkan bahwa governansi digital adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pengelolaan pemerintahan, yang memungkinkan terjalinnya sinergi antara pemangku kepentingan dalam proses pengambilan keputusan.

Governansi digital memiliki dimensi inti, yaitu struktural terkait siapa memutuskan apa dan prosedural yang sehubungan dengan aspek bagaimana memutuskan (Vaia et al., 2022). Menurut Bao et al. (2020), terdapat lima fokus governansi digital yaitu (1) Penerapan teknologi berbasis data, internet dan intelijen; (2) Sasaran kebijakan secara nyata dan digital; (3) Keterlibatan stakeholders dalam proses perumusan kebijakan; (4) Menjangkau isu-isu dalam hingga luar negeri (internasional); dan (5) Fasilitasi gagasan tata kelola untuk membangun pemerintahan yang berorientasi pada layanan, inovasi dan keterbukaan.

Governansi digital (*e-governance*) menekankan pada aspek tata kelola, misalnya cara pengambilan keputusan dan kolaborasi antara pemerintah, swasta dan masyarakat (Hansiden, 2023). Governansi digital memfokuskan pada administrasi dan manajemen organisasi, di mana TIK digunakan dalam lingkup internal yaitu manajemen sumber daya organisasi dan administrasi kebijakan serta prosedur (Dias & Gomes, 2021). Berdasarkan pendapat beberapa ahli yang telah disebutkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa governansi digital menelekankan penerapan TIK dalam pengelolaan aspek internal organisasi, administrasi kebijakan, dan peningkatan partisipasi publik. "Information and Communication Technology (ICT) is used to simplify administrative processes, improve service quality, and increase the overall efficiency and effectiveness of government operations" (Mseer, et al., 2025).

Dalam governansi digital, terdapat beberapa tahapan (*stages*) dan tahapan tersebut berbeda-beda karena tergantung pada tingkat perkembangan teknologi dan fungsi TIK yang digunakan pemerintah pada saat itu (Gant dalam Abah & Nwokwu, 2019). Mengutip pendapat dari Gartner's (dalam Grigalashvili, 2023)

terdapat empat model tahapan dalam governansi digital yaitu:

1. *Web presence* (kehadiran), berkaitan dengan kemampuan situs web untuk menyediakan informasi kepada publik atau masyarakat secara pasif. Tahapan ini menunjukkan bahwa menunjukkan eksistensi pemerintah secara online sehingga publik dapat menjangkau dengan lebih mudah. Informasi pemerintah yang tersedia di situs web dapat diakses dan digunakan secara bebas oleh publik.
2. *Interaction* (interaksi), berkaitan dengan adanya hubungan antara pengguna dengan pemerintah selaku penyedia layanan dalam bentuk kontak email maupun umpan balik yang interaktif.
3. *Transaction* (transaksi), berkaitan dengan pengguna dapat melakukan transaksi secara online. Misalnya pembayaran pajak, permohonan izin dan pengadaan barang atau jasa, dan lain sebagainya. Tahapan ini memudahkan pengguna untuk bertransaksi dengan pemerintah, di mana saja dan kapan saja.
4. *Transformation* (transformasi), berkaitan dengan perubahan sistem yang ada saat ini secara keseluruhan sehingga pelayanan menjadi lebih efisien, terintegrasi, terpadu dan personal. Dalam menerapkan governansi digital, tentu akan terdapat beberapa keluhan maupun masukan dari pengguna atas masalah yang terjadi. Tahapan transformasi ini bertujuan untuk menganalisis masalah yang terjadi dan kemudian mencari solusi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

Tahapan tersebut hampir sama dengan tahapan yang dikemukakan oleh (Hiller & Belanger, 2001) yang meliputi diseminasi informasi, *two-way communication* (adanya permintaan dan tanggapan), *transaction (self-service)*, *integration* dan *political participation* seperti voting digital. Fietkiewicz et al., (2017) memaparkan lima pilar e-government, yaitu *information dissemination* (publikasi konten, kegunaan dan aksesibilitas), *communication* (penggunaan media sosial), *transaction* (finansial dan non-finansial), *interoperability* (integrasi), *participation*. Secara garis besar, tahapan governansi digital meliputi diseminasi informasi, interaksi, transaksi, partisipasi publik dan transformasi (perubahan).

Inovasi Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 mendefinisikan inovasi sebagai hasil dari pemikiran, penelitian, pengembangan, pengkajian, dan/atau penerapan yang memiliki unsur kebaruan, telah diimplementasikan, serta memberikan manfaat baik dari segi ekonomi maupun sosial. Inovasi juga dapat diartikan

sebagai hal atau gagasan baru baru dari yang sebelumnya tidak ada menjadi sesuatu yang menarik dan memiliki nilai guna (Batoebara, 2021). Randini & Muslim (2024) mengemukakan bahwa inovasi adalah suatu konsep yang berfokus pada pengembangan metode untuk meningkatkan layanan kepada pengguna, yang mencakup perubahan baik dari aspek eksternal maupun internal.

Walker (dalam Randini & Muslim, 2024) melalui penelitiannya mengungkapkan tiga jenis inovasi yang dapat diterapkan pemerintah, yakni inovasi produk, inovasi proses dan inovasi additional (kolaborasi). Inovasi produk sehubungan dengan menghasilkan barang dan/atau jasa baru kepada pelanggan. Inovasi proses sehubungan dengan tata kelola, organisasi dan hubungan antar anggota (lingkup internal organisasi). Terakhir, inovasi kolaborasi berkaitan dengan hubungan antar organisasi satu dengan organisasi lainnya.

Menurut Rogers (dalam Wulan et al., 2023) bahwa terdapat tiga tahapan utama dalam difusi inovasi, yaitu *pre-adoption* (fase pengetahuan dan persuasi), *decision*, *post-adoption* (fase implementasi dan konfirmasi). Rogers juga memaparkan terkait karakteristik inovasi sebagai komponen dari fase persuasi *pra-adopsi*, yaitu:

- a. Keuntungan relatif (*relative advantage*) mengacu pada sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik dibandingkan dengan inovasi yang sudah ada sebelumnya. Semakin besar manfaat yang dirasakan, semakin cepat inovasi tersebut akan diadopsi.
- b. Kesesuaian (*compatibility*) menekankan sejauh mana inovasi dianggap selaras dan sejalan dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman sebelumnya, serta kebutuhan berbagai pihak yang akan mengadopsinya. Jika inovasi tidak sesuai dengan nilai atau norma yang berlaku, maka proses adopsi inovasi tersebut akan menghadapi kesulitan.
- c. Kerumitan (*complexity*) menekankan sejauh mana inovasi dianggap sulit untuk dipahami dan digunakan. Tingkat kompleksitas ini dinilai oleh individu, dan semakin mudah bagi pengadopsi untuk memahami inovasi, semakin cepat pula inovasi tersebut akan diadopsi.
- d. Mudah untuk diuji coba (*trialability*) menekankan sejauh mana inovasi dapat diuji dalam batas tertentu. Secara umum, sebelum mengadopsi sesuatu yang baru (inovasi), penting untuk melakukan uji coba terlebih dahulu di lingkungan nyata agar dapat mengidentifikasi keunggulannya.

Selanjutnya, dalam proses difusi inovasi yang dijelaskan oleh Rogers (1983), terdapat beberapa elemen utama yang perlu diperhatikan, di antaranya:

1. Inovasi dapat berupa ide, tindakan, atau produk yang dianggap baru oleh seseorang. Kebaruan dari suatu inovasi bersifat subjektif karena bergantung pada persepsi individu yang menerimanya. Jika seseorang menganggap suatu gagasan merupakan hal yang baru, maka hal tersebut dapat dianggap sebagai inovasi.
2. Saluran komunikasi, merupakan media yang digunakan oleh individu, kelompok, maupun suatu organisasi untuk memberikan informasi untuk khalayak luas.
3. Dimensi waktu, di mana proses pengambilan keputusan dalam inovasi ditinjau dari perspektif waktu, yang dimulai dari penemuan hingga keputusan akhir untuk diterapkan atau ditolak, dengan konfirmasi keputusan yang berkaitan erat dengan faktor waktu.

Inovasi dalam sektor publik kerap kali digunakan dalam merespons kebijakan baru atau permintaan terhadap layanan baru maupun perbaikan layanan (Arundel et al., 2019). Inovasi telah diterapkan secara luas dalam dunia bisnis dan kemudian diadopsi oleh pemerintah sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inovasi dalam pelayanan publik dapat dipahami sebagai penerapan ide-ide baru atau hasil modifikasi dari ide yang sudah ada sebelumnya, dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik (Pratama, 2019). Inovasi dalam pelayanan publik berkaitan dengan respons pemerintah sebagai sektor publik yang melibatkan penerapan ide-ide baru untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

OECD (2016) menyebutkan bahwa inovasi di sektor publik melibatkan perbaikan signifikan terhadap layanan yang menjadi tanggung jawab pemerintah. Salah satu contoh dari inovasi pelayanan publik adalah *e-government*. Melalui digitalisasi pelayanan publik, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, serta mengoptimalkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Teknologi Informasi

Pada dasarnya, teknologi merupakan hasil pengembangan *hardware* dan *software* untuk menyelesaikan pekerjaan manusia dengan lebih cepat dan mudah (Karim, 2020). Terdapat dua aspek dalam teknologi, yaitu teknologi informasi (*information technology*) dan teknologi komunikasi (*communication technology*). Kedua aspek tersebut saling berkaitan erat, namun mempunyai fokus yang berbeda dalam penerapannya.

Teknologi informasi (TI) berfokus pada proses otomatisasi yang bertujuan untuk menyederhanakan berbagai tugas yang ada. (Naibaho, 2017) menyatakan bahwa teknologi informasi adalah penggunaan teknologi dalam pengolahan data secara terstruktur untuk menghasilkan informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu, sehingga dapat dimanfaatkan oleh berbagai pihak untuk kepentingan bersama. Primawanti & Ali (2022) berpendapat bahwa teknologi informasi adalah proses pertukaran data dan pesan yang tidak terikat oleh ruang dan waktu. Pendapat lain juga menyebutkan bahwa TI adalah penggunaan komputer dan teknologi jaringan untuk menyimpan, memproses, dan mengambil informasi (Roy et al., 2023). Berdasarkan berbagai pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi adalah penerapan berbagai bentuk teknologi dalam pengolahan data dan penyebaran informasi dalam format digital, sehingga dapat dimanfaatkan oleh publik.

Teknologi memiliki peran yang sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam upaya mencapai *good governance*. Penerapan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan dianggap dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas. Praditya (dalam Mukhsin, 2020) menjelaskan beberapa peran teknologi informasi dalam pemerintahan, yaitu:

1. Meningkatkan efisiensi, dimana melalui penerapan teknologi informasi dapat memudahkan proses kerja dan menghemat biaya pelayanan publik. Sistem komputerisasi juga dinilai dapat mengurangi adanya kesalahan manusia (*human error*) sehingga dapat memberikan informasi yang lebih akurat (Marlina et al., 2021).
2. Meningkatkan mutu pelayanan publik untuk mempercepat akses masyarakat terhadap layanan, sehingga prosesnya menjadi lebih efisien karena tidak memerlukan antrean yang lama.
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat karena adanya keterbukaan terhadap informasi publik. Hal tersebut dapat mendorong partisipasi masyarakat atau publik dalam mengawasi proses penyelenggaraan pemerintahan serta terlibat dalam proses pengambilan dan pelaksanaan keputusan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif menekankan pada kualitas atau aspek-aspek utama dari karakteristik barang atau jasa (Satori & Komariah, 2010). Di sisi lain, penelitian deskriptif

bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena yang ada. Penelitian deskriptif kualitatif lebih menitikberatkan pada pertanyaan mengenai pengalaman tertentu untuk mengidentifikasi pola yang muncul, dan biasanya diterapkan dalam konteks fenomenologi sosial politik.

Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan dan menjelaskan terkait pelayanan perpanjangan SIM pada aplikasi SINAR dalam perspektif governansi digital di Satpas Polres Singosari, Malang. Fenomena ini diangkat mengingat masifnya penerapan digitalisasi pelayanan di sektor publik. Pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik observasi, wawancara semistruktur dengan metode snowball sampling, serta dokumentasi.

Teknik analisis data dalam penelitian ini mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam konteks penelitian kualitatif, analisis data dilakukan baik selama proses pengumpulan data maupun setelahnya, sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan Miles & Huberman (dalam Sugiyono, 2012) untuk memastikan keabsahan hasil penelitian, diperlukan teknik verifikasi data. Derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*), dan kepastian (*conformability*) digunakan sebagai dasar untuk menilai keabsahan data dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan SIM online melalui aplikasi Digital Korlantas pada fitur SINAR telah diimplementasikan di 54 kantor Satpas di seluruh Indonesia. Inisiatif ini dipicu oleh pandemi COVID-19 yang melanda negara ini. Pemerintah telah mengambil berbagai langkah untuk mengurangi risiko penularan COVID-19, termasuk menerapkan kebijakan pembatasan sosial. Kebijakan tersebut tentunya berdampak pada akses terhadap layanan publik, sehingga teknologi menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa layanan tetap tersedia dan dapat diakses oleh masyarakat. Dalam konteks ini, Korlantas Polri meluncurkan aplikasi SINAR pada 13 April 2021 sebagai upaya untuk mendukung langkah pemerintah dalam mencegah penyebaran pandemi COVID-19.

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat krusial dalam interaksi antara masyarakat dan negara, di mana negara, melalui pemerintah atau organisasi, berperan sebagai penyedia layanan. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk, yang mencakup barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Permintaan masyarakat akan peningkatan kualitas layanan, ditambah dengan dampak pandemi COVID-19, mendorong pemerintah untuk berinovasi. Menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik didefinisikan sebagai terobosan dalam jenis layanan yang berupa gagasan atau ide kreatif yang orisinal dan/atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung bagi masyarakat. Salah satu cara untuk mewujudkan inovasi dalam pelayanan publik adalah dengan beralih ke layanan berbasis digital.

Perkembangan teknologi yang berkembang baik akan mendorong pemerintah untuk mengimplementasikan digitalisasi layanan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Morakanyane et al. (2017) mengungkapkan bahwa transformasi digital dapat terjadi apabila didorong oleh beberapa faktor, yakni perubahan regulasi, pandangan persaingan yang berubah, peralihan industri ke digital, dan perubahan perilaku serta harapan konsumen. Dari keempat faktor tersebut, faktor pertama yaitu faktor regulasi dinilai menjadi faktor pendorong Korlantas Polri menerapkan pelayanan SIM *online*.

Transformasi digital dapat dijelaskan secara sederhana sebagai proses perubahan yang berorientasi pada teknologi dan kemampuan digital untuk menciptakan nilai baru serta mengubah cara operasional dan pengalaman consume. Sejak tahun 1967 hingga saat ini, teknologi informasi membawa dampak yang cukup besar dalam perkembangan proses bisnis pelayanan SIM. Bagi sebuah perusahaan, model bisnis berperan dalam menentukan bagaimana strategi perusahaan sesuai dengan lingkungan dan kemampuan dalam menerapkan strategi tersebut serta memberikan nilai kepada stakeholder. Salah satu cara untuk membuat dan membangun model bisnis adalah dengan menerapkan teknologi informasi dalam proses kerja.

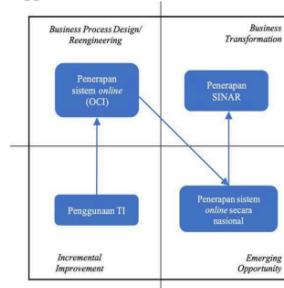
Gambar 1 Proses Pelayanan Bisnis SIM

Sumber : Sulistiyo & Shihab, 2023



Pada dasarnya, model bisnis bersifat dinamis dan menjadi cerminan bagi suatu organisasi. Proses pembuatan model bisnis tersebut memerlukan waktu yang cukup panjang, karena model ini akan terus berkembang seiring waktu, dengan para manajemen puncak memanfaatkan peluang, mengatasi tantangan, dan meningkatkan kapabilitas yang dimiliki. Model bisnis dapat dikembangkan melalui metode yaitu *enhance, expand, explore and exit* (Widharto et al., 2020). Metode-metode tersebut dapat dimanfaatkan untuk merancang kemungkinan penentuan posisi strategis yang diketahui, meliputi meningkatkan kemampuan yang ada, memperluas pasar maupun produk hingga menyelidiki usaha baru (Applegate et al., 2009).

Pada tahun 1967, Indonesia menetapkan Surat Izin Mengemudi (SIM) sebagai persyaratan untuk mengendarai kendaraan bermotor di Indonesia. Sepanjang tahun 1967 hingga 1975, SIM masih diterbitkan



dan ditandai secara konvensional yaitu dengan tulis tangan. Selanjutnya semakin berkembang dengan menggunakan mesin ketik dan akhirnya menggunakan alat cetak, namun belum terkomputerisasi. Teknologi informasi mulai diterapkan dalam proses penerbitan SIM pada tahun 2005 dengan menggunakan aplikasi yang

dikenal dengan istilah KA-SIM. Pada tahun 2015, SIM online mulai dikembangkan dengan mengacu pada konsep "OCI" yaitu *Online*, *Centralized* dan *Integrated* sehingga proses penerbitan SIM dapat terintegrasi antar Satpas (Fitri et al., 2024).

Korlantas Polri meluncurkan aplikasi digital Korlantas yang menawarkan empat jenis layanan, salah satunya adalah **SIM Nasional Presisi (SINAR)** pada tahun 2021. SINAR merupakan layanan digital dalam aplikasi tersebut yang menyediakan proses perpanjangan untuk **SIM A** dan **SIM C**. Dengan adanya layanan ini, masyarakat yang tinggal di luar kota sesuai dengan alamat KTP mereka dapat memanfaatkan layanan SIM online, sehingga tidak perlu lagi mengurus perpanjangan SIM di daerah asal atau sesuai dengan identitas KTP. Proses perpanjangan SIM secara online memakan waktu sekitar 3 hingga 7 hari kerja, tergantung pada jumlah antrian yang ada. Jika terjadi lonjakan antrian di Satpas, hal ini dapat menyebabkan proses perpanjangan menjadi lebih lama, di luar waktu pengiriman SIM ke alamat pemohon.

Transformasi digital sebagai perubahan yang berorientasi pada penerapan teknologi dan kemampuan digital untuk menciptakan nilai baru serta mengubah proses operasional dan pengalaman konsumen. Sejak tahun 1967 hingga saat ini, teknologi informasi memberi dampak signifikan perkembangan proses bisnis dalam pelayanan SIM. Dampak transformasi digital pada pelayanan SIM di Indonesia dapat terlihat ke dalam empat dimensi IT Impact Map. Pemanfaatan IT Impact Map, organisasi dapat lebih memahami bagaimana Teknologi Informasi (TI) memengaruhi dua dimensi utama kinerja model bisnis, yaitu strategi dan kapabilitas. Fokus strategi dampak TI adalah untuk memahami bagaimana Teknologi Informasi membentuk pasar, jaringan bisnis, produk, serta batasan-batasan dalam organisasi. Di sisi lain, kapabilitas berfokus pada bagaimana Teknologi Informasi berkontribusi dalam pengembangan kapabilitas yang diperlukan untuk menerapkan strategi perusahaan. Berikut perkembangan proses bisnis pelayanan SIM yang dipetakan dalam IT Impact Map.

Gambar 2 Dimensi IT Impact Map
Sumber : Sulistiyo & Shihab, 2023

Dimensi pertama, yaitu perbaikan bertahap (*incremental improvements*), berfokus pada peralihan dari mesin ketik ke komputer dalam proses pencatatan data identitas SIM. Seluruh prosedur kini telah terkomputerisasi, dan data identitas pemohon SIM disimpan dalam sistem di setiap Satpas. Dimensi ini

menekankan pada tujuan penerapan Teknologi Informasi untuk meningkatkan kinerja operasional di tingkat lokal.

Dimensi kedua yaitu *business process design/reengineering*, di mana adanya kebutuhan untuk mengembangkan sistem menjadi terintegrasi dengan konsep "*online, centralized, dan integrated*" (OCI). Konsep OCI mendasari adanya sistem yang terintegrasi sehingga memungkinkan untuk melaksanakan SIM online di banyak Satpas. Dimensi ini menekankan pada tujuan implementasi TI untuk mengembangkan operasi proses secara keseluruhan.

Dimensi ketiga yaitu *emerging opportunities* yang sehubungan dengan adanya kebutuhan dari sistem berbasis *online* harus diterapkan secara nasional, semua Satpas menerapkannya (deployment) sebagai tahap akhir pengembangan software. Hal tersebut bertujuan agar memudahkan masyarakat dalam memperpanjang SIM tanpa harus kembali ke Satpas penerbit dan tidak harus sesuai dengan domisili asal. Dimensi ini menekankan pada tujuan implementasi TI untuk menciptakan prospek ekonomi yang memfasilitasi pengenalan produk atau bisnis baru.

Terakhir, yaitu dimensi *business transformation*, dimana dengan adanya aplikasi ini membuat adanya transformasi bisnis yang berdampak pada proses perpanjangan SIM. Pada awalnya, pemohon harus mengunjungi kantor pelayanan secara langsung, namun seiring dengan transformasi bisnis, layanan perpanjangan SIM kini dapat diakses secara daring melalui perangkat mobile kapan saja dan di mana saja. Dimensi ini menekankan pada tujuan implementasi TI untuk membedakan taktik dan mentransformasi organisasi.

Fitur SINAR dalam aplikasi digital Korlantas dirancang sebagai wujud dukungan terhadap program pemerintah dalam penanganan pandemi COVID-19, serta untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus proses administrasi SIM secara lebih efisien. Selain memberikan manfaat bagi masyarakat, aplikasi SINAR juga memberikan keuntungan bagi Korlantas Polri, di antaranya meningkatkan kepercayaan publik, mencegah penyimpangan dalam pelayanan penerbitan SIM dengan membatasi interaksi langsung antara pemohon dan petugas, serta menyamakan tarif perpanjangan SIM di luar PNBP, seperti pemeriksaan kesehatan dan psikologi. Meskipun layanan ini terbatas pada perpanjangan SIM, tanggapan masyarakat menunjukkan positif, dengan berbagai ulasan baik yang diberikan oleh pengguna. Hal ini terlihat dalam hasil penelitian Sulistiyo dan Shihab (2023) yang menunjukkan total produksi perpanjangan

SIM A dan SIM C melalui SINAR yang mencapai 382.492 SIM.

Kehadiran aplikasi Digital Korlantas dan layanan SINAR memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap pelayanan Korlantas dalam upaya mewujudkan digital governance. Meskipun masih ada beberapa keterbatasan dalam penggunaan fitur dan keandalan aplikasi, hubungan antara layanan, pengguna, dan pengelola sistem mendapatkan dampak positif dari hal ini. Governansi digital merupakan inovasi yang menjadi solusi untuk masalah komunikasi. McBride (2019) menyatakan bahwa governansi digital memiliki potensi untuk mereformasi pemerintahan agar lebih efisien dan sesuai dengan perkembangan zaman. Fokus utama dari governansi digital adalah bagaimana pemerintah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara nasional untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Melalui governansi digital, pengelolaan publik menjadi lebih transparan dan akuntabel. Kemudahan mengakses data dan proses kerja membuat masyarakat dapat memahami cara kerja pemerintah dan menjaga akuntabilitas aparatur negara. Misalnya, pada layanan SINAR, pengguna dapat mengetahui status proses pengurusan SIM dari 20% hingga 80% (dapat diambil atau dikirim). Penerapan digitalisasi ini juga dapat memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, misalnya berupa masukan atau *feedback* terkait layanan. Mekanisme kolaborasi dan kerja sama diperlukan dalam mengadopsi tata kelola pemerintahan secara digital guna mengintegrasikan dunia digital sehingga kinerja menjadi lebih efisien. Selain itu, kolaborasi dan kerja sama juga berperan penting dalam memperkenalkan layanan digital kepada masyarakat luas (Almeida et al., 2020).

Setyawati & Fitriati (2023) menjelaskan bahwa governansi digital adalah suatu kerangka kerja yang memanfaatkan situs web, perangkat seluler, media sosial, serta produk layanan berbasis internet lainnya untuk mewujudkan akuntabilitas, peran, dan otoritas dalam pengambilan keputusan. NAZ (2009) menyatakan bahwa transparansi dan kualitas pelayanan publik merupakan indikator utama dalam penilaian tata kelola pemerintahan yang baik. Governansi digital dapat memenuhi beberapa tujuan utama terkait kualitas, yaitu pemberdayaan, efisiensi, efektivitas, dan orientasi pada masyarakat.

Pelayanan SIM *online* menjadi salah satu bentuk transformasi governansi digital di Indonesia. Transformasi ini tentu membawa manfaat bagi masyarakat dan pemerintah sebagai penyedia layanan.

Pelayanan berbasis digital menunjukkan adanya komitmen dari pemerintah dalam mewujudkan *good governance*. Pelayanan SIM *online* dalam perspektif governansi digital dapat dilihat dalam tahapan berikut.

1. *Web presence.* Pelayanan SIM *online* terwujud dalam sebuah fitur bernama SINAR yang tersedia di aplikasi Digital Korlantas POLRI. Informasi seputar pelayanan ini sudah tersedia secara lengkap dan akurat melalui FAQ, baik di website maupun aplikasi digital korlantas sehingga dapat diakses dengan mudah oleh publik. Informasi terkini juga disediakan oleh Korlantas Polri melalui *platform* Instagram dengan tampilan yang lebih menarik.
2. *Interaction.* Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, korlantas POLRI juga menyediakan media komunikasi digital seputar pelayanan digital korlantas yang interaktif. Pengguna dapat berkomunikasi dengan penyedia layanan maupun antar sesama pengguna terkait permasalahan yang dialami ketika mengakses layanan. Digital Korlantas mempunyai kanal Instagram maupun WhatsApp sebagai media interaksi antara pengguna dengan penyedia layanan.
3. *Transaction.* Layanan SINAR menerima transaksi secara online, baik biaya PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) SIM maupun biaya tes kesehatan dan psikologi. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi pengguna dalam bertransaksi. Hingga saat ini, aplikasi digital korlantas menerima pembayaran dari beberapa saluran sehingga dapat meningkatkan efisiensi pembayaran.
4. *Transformation.* Pelayanan SIM di Indonesia telah mengalami transformasi yang signifikan, beralih dari metode konvensional menuju sistem digital. Itu diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam pelayan. Sebelum adanya layanan SINAR, pemohon diwajibkan datang langsung ke Satpas atau SIM keliling untuk mengisi formulir secara manual dan menyerahkan dokumen fisik. Hal tersebut kerap kali memakan waktu lama dan menyebabkan antrean panjang. Hadirnya layanan SINAR dapat memangkas proses yang panjang tersebut karena semua proses administratif dapat dilakukan secara *online*. Hingga saat ini, Korlantas terus berupaya untuk mengoptimalkan aplikasi digital korlantas sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Transformasi ini tidak hanya mengacu pada digitalisasi proses yang ada, melainkan berpikir kembali secara mendasar terkait bagaimana pemerintah berfungsi, berinteraksi dengan warga negara dan memberikan pelayanan publik.

SINAR telah diterapkan di 54 Satpas se-Indonesia, salah satunya adalah Polres Singosari, Malang. Penerbitan SIM perpanjangan secara *online* dilaksanakan pada 17 September 2021. Tujuan dari hal ini adalah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan publik. Tercatat bahwa terdapat 2.565 permohonan SIM dengan rincian 808 SIM A dan 1.757 SIM C melalui aplikasi digital korlantas di Satpas Polres Malang pada tahun 2021. Angka tersebut tentu terus mengalami peningkatan. Pelaksanaan SINAR di Satpas Polres Malang secara garis besar tidak jauh berbeda dengan 53 Satpas lainnya.

Implementasi pelayanan SIM online di Satpas Polres Malang telah berjalan secara baik, namun masih terdapat beberapa kendala yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat, khususnya terkait dengan pilihan pengiriman bagi pemohon yang mengajukan melalui SINAR. Beberapa pemohon SIM yang berdomisili di wilayah Malang kesulitan dalam memilih opsi pengiriman SIM melalui POS, sehingga perlu untuk datang langsung ke Satpas mengambil SIM fisik yang sudah jadi. Meskipun hanya perlu mengambil SIM fisik, tetapi hal tersebut cukup membutuhkan waktu yang tidak sedikit karena perlu menempuh perjalanan ke Satpas. Sementara kehadiran SINAR diharapkan dapat mempermudah semua proses perpanjangan SIM sehingga tidak perlu datang ke Satpas terdekat. Namun terlepas dari kendala yang ada, kehadiran layanan SINAR di Satpas Polres Malang disambut baik oleh masyarakat.

Layanan SINAR tentu membawa manfaat yang baik bagi masyarakat, namun di sisi lain masih terdapat beberapa kekurangan maupun kendala selama implementasinya. Beberapa kendala yang dihadapi meliputi keterbatasan fitur pelayanan yang hanya mencakup memperpanjang SIM A dan SIM C, serta layanan yang hanya tersedia pada banyak Satpas di seluruh Indonesia. Kendala lainnya adalah terkait pemeriksaan kesehatan (e-rikkes), di mana tidak semua daerah memiliki akses terhadap dokter. Kemudian terkait sistem maupun fitur aplikasi yang kerap kali bermasalah, salah satunya saat mengunggah foto yang terlihat pada ulasan pengguna di google play store. Dalam penelitiannya, Mustikasari dan Reviandani (2024) mengungkapkan masalah terkait layanan SINAR yaitu pengembalian dana bagi pemohon yang membatalkan pengajuan secara sepihak, di mana hanya biaya PNBP yang dikembalikan, sementara biaya tes psikologi dan kesehatan tidak dikembalikan. Pengembalian biaya

tersebut juga dikenakan potongan admin sebesar Rp10.000.

Kendala tersebut tentu akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Korlantas, sehingga perlu adanya tindakan perbaikan guna meningkatkan kepuasan masyarakat. Mulai dari mengoptimalkan fitur layanan yang ada dalam aplikasi digital korlantas, seperti pembuatan SIM baru, SIGNAL (STNK), ETL (e-tilang) dan NTMC sehingga pelayanan digital korlantas menjadi lebih efisien. Aplikasi SINAR juga dapat diintegrasikan dengan aplikasi Traffic Attitude Record (TAR). Selanjutnya, melakukan penambahan jumlah Satpas secara bertahap dengan tujuan untuk memperluas jangkauan pelayanan ke masyarakat. Oleh karena itu, cukup dengan satu aplikasi diharapkan dapat memudahkan masyarakat untuk tertib administrasi dan memantau perilaku pengendara dalam berlalu lintas guna untuk menjaga lalu lintas di jalan raya tetap aman dan tertib.

Penerapan governansi digital sudah seharusnya memberi kemudahan kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi, pemerintah dapat menyederhanakan proses, meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat. Dalam hal ini, aplikasi digital korlantas membutuhkan perbaikan lebih lanjut karena masih terdapat beberapa permasalahan di dalamnya sehingga pengguna tidak jarang kesulitan mengakses pelayanan. Selanjutnya, masih terdapat banyak fitur layanan yang tidak bisa diakses karena sudah berbeda aplikasi (tidak terintegrasi) sementara tujuan dari aplikasi digital korlantas adalah pengguna dapat dengan mudah mengakses layanan Korlantas POLRI dalam satu aplikasi. Oleh sebab itu, perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan teknis secara rutin guna meningkatkan kualitas aplikasi. Dengan memanfaatkan teknologi digital secara optimal, pemerintah dapat menciptakan sektor publik yang efisien, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tuntutan publik terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan adanya pandemi covid-19 mendorong pemerintah untuk berinovasi, salah satunya dengan beralih pada pelayanan secara digital. Korps Lalu Lintas (Korlantas) Polri menjadi satu-satu instansi yang telah menerapkan pelayanan berbasis digital yaitu pelayanan SIM online. SINAR adalah layanan digital yang terdapat dalam aplikasi Digital Korlantas, yang melayani proses perpanjangan SIM A dan SIM C, dan diluncurkan pada

13 April 2021. Perkembangan proses bisnis layanan SIM sangat dipengaruhi oleh teknologi informasi, mulai dari cara konvensional hingga berbasis digital. Dampak tersebut dapat dijelaskan melalui IT Impact Map dalam empat dimensi, yaitu *incremental improvements* menjelaskan peralihan proses penulisan data identitas SIM dari mesin ketik ke komputer. Kedua, *business process design/reengineering* menjelaskan penerapan konsep "OCI" agar sistem SIM online menjadi terintegrasi. Dimensi ketiga, yaitu peluang yang muncul (*emerging opportunities*), mencakup penerapan deployment di seluruh Satpas untuk memudahkan masyarakat dalam membuat SIM baru tanpa harus mengikuti domisili asal. Terakhir adalah *business transformation* yang menunjukkan adanya transformasi bisnis yang berdampak pada proses perpanjangan SIM.

Pelayanan SIM *online* menjadi salah satu bentuk transformasi governansi digital di Indonesia. Hal tersebut terlihat pada tahapan governansi digital, yaitu *web presence* (keterbukaan informasi), *interaction* (pengguna dan penyedia layanan), *transaction* (pembayaran digital) dan *transformation*. Pelayanan SINAR telah memenuhi empat tahapan tersebut. Melalui SINAR, prosedur administratif menjadi lebih sederhana, meningkatkan aksesibilitas dan meningkatkan transparansi. Implementasi SINAR telah berjalan dengan baik di Indonesia termasuk Satpas Polres Malang.

REFERENSI

- Abah, E. O., & Nwokwu, P. M. (2019). Problems and Prospects of E-Governance in an Emerging State. *IOSR Journal of Humanities and Social Science*, 24(9), 14-21.
- Almeida, V., Filgueiras, F., & Gaetani, F. (2020). Digital Governance and the Tragedy of the Commons. *IEEE Internet Computing*, 24(4), 41-46.
- Amane, A. P. O., dkk. (2023). *Digitalisasi Governance*. Ayrada Mandiri.
- Applegate, Lynda. M., Soule, Deborah. L., & Austin, Robert. D. (2009). *Corporate Information Strategy and Management* (8th ed.). McGraw-Hill Irwin.
- Arundel, A., Bloch, C., & Ferguson, B. (2019). Advancing innovation in the public sector: Aligning innovation measurement with policy goals. *Research Policy*, 48(3), 789-798.
- Bao, J., Fan, Z. T., & Jia, K. (2020). Exploring the Characteristics of Digital Governance: Definitions and Framework. *E-Government*, 11, 2-13.
- Batoebara, M. U. (2021). Inovasi dan Kolaborasi dalam Era Komunikasi Digital. *Jurnal Publik Reform Universitas Dharmawangsa*, 8(1), 29-38.
- Chumairoh, M. S., Budiman, & Satyareni, D. H. (2014). Perancang Bangun Aplikasi Mobile Pada Platform Android Berbasis HTML5 Studi Kasus Layanan Informasi Website UNIPDU Jombang. *Jurnal Ilmiah Edutic*, 1(1).
- Dias, R. C., & Gomes, M. A. S. (2021). From Electronic Government to Digital Governance: Transformation Governance Models and Strategies. *Public Sciences & Policies*, 7(1), 119-143.
- Esposito, G., Terlizzi, A., Guarino, M., & Crutzen, N. (2024). Interpreting digital governance at the municipal level: Evidence from smart city projects in Belgium. *International Review of Administrative Sciences*, 90(2), 301-317.
- Fietkiewicz, K. J., Mainka, A., & Stock, W. G. (2017). E-Government in cities of the knowledge society. An empirical investigation of Smart Cities' governmental websites. *Government Information Quarterly*. *Government Information Quarterly*, 34(1), 75-83.
- Firdausi, F. A., & Ramadhan, S. (2020). Pengembangan Aplikasi Online Public Access Catalog (Opac) Perpustakaan Berbasis Mobile Pada STAI Auliaurrasyidin. *Jurnal Intra Tech*, 4(2), 11-25.
- Fitri, A., Pratidini, G., & Aprilianti, A. (2024). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Online. *Karimah Taulid*, 3(9), 10501-10517.
- Grigalashvili, V. (2023). Digital Government and Digital Governance Grand Concept. *International Journal of Scientific and Management Research*, 6(2), 1-25.
- Hansiden, P. E. (2023). *Governansi Digital: Paradigma Baru Administrasi Publik*. CV. Eureka Media Aksara.
- Hiller, J. S., & Belanger, F. (2001). Privacy Strategies for Electronic Government. *E-Government*, 162-198.
- Karim, A., dkk. (2020). *Pengantar Teknologi Informasi Berbagi Gemilang*.
- Karno, & Rochmansjah, H. (2022). *Governansi Digital Perspektif Kesejahteraan Sosial*. Elfath Media Insani.
- Marlina, E., Rahmayanti, S., & Fitri, A. D. R. A. (2021). Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi, Teknologi Informasi Terhadap Akuntabilitas Pengelola Dana Desa di Kecamatan Rakit Kulim. *Jurnal Akuntansi & Ekonomika*, 11(1), 89-100.
- Morakanyane, R., Grace, A. A., & O'reilly, P. (2017). Conceptualizing Digital Transformation in Business Organizations: A Systematic Review of Literature. *AIS Electronic Library*, 428-444.
- Mseer, I., Samhan, A.A.A. (2025) E. Governance., and the Future of Public Administration, Studies in systems, Decision and Control.
- Mukhsin. (2020). Peranan Teknologi Informasi dan Komunikasi Menerapkan Sistem Informasi Desa dalam Publikasi Informasi Desa di Era Globalisasi. *Teknokom*, 3(1), 7-15.
- Mustikasari, I., & Reviandani, O. (2024). Transformasi Layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) melalui Inovasi Aplikasi Digital Korlantas Polri di SATPAS Colombo Surabaya. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6.

- Naibaho, R. S. (2017). Peranan dan Perencanaan Teknologi Informasi dalam Perusahaan. *Jurnal Warta Edisi 52*.
- NAZ, R. (2009). E-Governance for Improved Public Service Delivery in Fiji. *Journal of Service Science and Management*, 3, 190–203.
- OECD. (2016). *Public-sector innovation*.
- Pratama, A. B. (2019). The landscape of public service innovation in Indonesia: A comprehensive analysis of its characteristic and trend. *Innovation & Management Review*, 17(1), 25–40.
- Primawanti, E. P., & Ali, H. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Sistem Informasi Berbasis Web Dan Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Executive Support Sistem (Ess) For Business). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 267–285.
- Randini, H. P., & Muslim, M. A. (2024). Public Service Innovation: Drawing Inspiration from The Success of Developed Countries to Improve Public Services in Indonesia. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, 3(8), 1682–1696.
- Roy, S., Daniel, C., & Agrawal, M. (2023). *Fundamental of Information Technology* (Vol. 19).
- Satori, D., & Komariah, A. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Tatatalangkah dan Teknik-Teknik Teoritis Data*. Pustaka Pelajar.
- Setyawati, D., & Fitriati, R. (2023). DIGITAL GOVERNANCE DALAM KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(1), 48–55.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. CV. Alfabeta.
- Sulistyo, R. D., & Shihab, M. R. (2023). Transformasi Digital dalam Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM): Studi Kasus Korlantas Polri. *Technomedia Journal*, 8(2SP).
- Vaia, G., Arkhipova, D., & DeLone W. (2022). Digital governance mechanisms and principles that enable agile responses in dynamic competitive environments. *European Journal of Information Systems*, 31(6), 662–680.
- Voutama, A., & Novalia, E. (2021). Perancangan Aplikasi M-Magazine Berbasis Android Sebagai Sarana Mading Sekolah Menengah Atas. *Jurnal Tekno Kompak*, 15(1), 104–115.
- Widharto, P., A. I., Pandesenda, A. N., Yahya, E. A., Sukma, M. R., Shihab, B., & Ranti. (2020). Digital Transformation of Indonesia Banking Institution: Case Study of PT. BRI Syariah. *Information Technology Systems and Innovation*, 44–50.
- Wulan, S. K., Erika, Ma'rifah, N., Farhani, & Novandra, T. Y. (2023). Inovasi Layanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Melalui Layanan SINAR (SIM Nasional Presisi) di Tangerang Selatan. *PENTAHELIx: Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 93–101.



PRIMARY SOURCES

1	ijc.illearning.co Internet Source	3%
2	journal.lembagakita.org Internet Source	1%
3	Submitted to Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang Student Paper	1%
4	jurnal.umj.ac.id Internet Source	1%
5	Laely Arifah Zannuba, Darmanto Sahat Satyawan, Shadu Satwika Wijaya. Public Policy and Management Inquiry, 2024 Publication	1%
6	Submitted to Universitas Negeri Surabaya Student Paper	<1%
7	Submitted to Catholic University of Parahyangan Student Paper	<1%
8	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1%
9	www.bendebesah.com Internet Source	<1%
10	Submitted to Police Academy – University of Police Science Student Paper	<1%
11	journal.unifa.ac.id Internet Source	<1%

12	rezzysnicket5.blogspot.com	<1 %
13	Internet Source www.sideka.id	<1 %
14	dergipark.org.tr	<1 %
15	Internet Source eprints.walisongo.ac.id	<1 %
16	Internet Source moladin.com	<1 %
17	Internet Source ocs.machung.ac.id	<1 %
18	Internet Source pt.scribd.com	<1 %
19	Suhadi Suhadi. "DAMPAK PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP PELAYANAN BPJS", Jurnal Kesehatan, 2022 Publication	<1 %
20	Internet Source diklatpemerintah.id	<1 %
21	Internet Source eprints.iain-surakarta.ac.id	<1 %
22	Internet Source repository.ub.ac.id	<1 %
23	Internet Source adoc.pub	<1 %
24	Internet Source aprilinaprantasi.blogspot.com	<1 %
25	Internet Source ejournal.sagita.or.id	<1 %
26	Internet Source jenytkj07.wordpress.com	<1 %

27	jkp.ejournal.unri.ac.id Internet Source	<1 %
28	jurnal.pknstan.ac.id Internet Source	<1 %
29	klikemoney.com Internet Source	<1 %
30	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1 %
31	www.elsonna.com Internet Source	<1 %
32	123dok.com Internet Source	<1 %
33	docplayer.info Internet Source	<1 %
34	ejournal.bsi.ac.id Internet Source	<1 %
35	ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id Internet Source	<1 %
36	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1 %
37	geografi.id Internet Source	<1 %
38	repository.lppm.unila.ac.id Internet Source	<1 %
39	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
40	konsultasiskripsi.com Internet Source	<1 %

Exclude bibliography On