

INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERAPAN E-GOVERNMENT DI POLRESTA PALU: STUDI KASUS APLIKASI SINAR (SIM NASIONAL PRESISI)

Rahmadea Sagita Putri^{1)*}, Nasrullah²⁾, Moh. Royfandi³⁾

¹ Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
rahmadeasagitaputri@gmail.com

² Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
ullahfadhil69@gmail.com

³ Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
mohroyfandi788@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi pelayanan publik dalam penerapan e-government di Polresta Palu pada Aplikasi SINAR (SIM Nasional Presisi), dengan menggunakan teori "*Diffusion of Innovations*" yang dikemukakan oleh Everett Rogers (2003) yang terdiri dari 5 aspek, yaitu Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Uji Coba, dan Pengamatan. Dasar penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan mengambil informan sebanyak 6 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi SINAR merupakan inovasi yang cukup baik dalam pelayanan publik dan penerapan e-government di Polresta Palu. Namun, aplikasi ini belum sepenuhnya efektif karena hanya fitur perpanjangan SIM yang dapat digunakan, sementara fitur lainnya masih belum berfungsi. Aplikasi ini masih membutuhkan beberapa perbaikan untuk mengatasi hambatan yang ada, serta meningkatkan publikasi untuk meningkatkan adopsi SINAR di kalangan masyarakat. Dalam aspek Kerumitan (*Complexity*), beberapa data yang membuat masyarakat kebingungan, serta masalah pada jaringan. Aspek Pengamatan (*Observability*) juga perlu diperbaiki, karena penulis mengamati kurangnya publikasi yang efektif, sehingga masih banyak masyarakat belum mengetahui dan menggunakan aplikasi ini. Beberapa saran dari pengguna SINAR juga perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Kata kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Aplikasi SINAR

ABSTRACT

This research aims to identify the public service innovation in the implementation of e-government at Polresta Palu through the SINAR (SIM Nasional Presisi) application, using the "Diffusion of Innovations" theory proposed by Everett Rogers (2003), which consists of five aspects: Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Trialability, and Observability. The foundation of this research is qualitative with a descriptive research type and qualitative approach. Data collection techniques used include observation, interviews, and documentation, with six informants. The results of this study indicate that the SINAR application is a relatively good innovation in public services and e-government implementation at Polresta Palu. However, the application is not yet fully effective because only the SIM renewal feature can be used, while other features are still not functional. The application still requires several improvements to overcome existing obstacles and enhance publicity to increase the adoption of SINAR among the community. In terms of Complexity, some data confuse the public, and there are network issues. The Observability aspect also needs improvement, as the author observes a lack of effective publicity, resulting in many people being unaware of and not using this application. Several suggestions from SINAR users also need to be considered to improve service quality.

Keywords: *Innovation, Public Service, SINAR Application*

Submisi: 05-05-2025

Diterima: 05-05-2025

Dipublikasikan: 05-05-2025

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi suatu keharusan dalam menghadapi tuntutan perkembangan zaman dan teknologi. Dalam era teknologi dan informasi saat ini, masyarakat menginginkan proses layanan yang lebih cepat, transparan, dan responsif dari instansi pemerintah. Dalam hal ini pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik sudah seharusnya memanfaatkan perkembangan teknologi ini dengan melakukan pengembangan inovasi untuk memberikan pengelolaan pelayanan publik yang lebih baik. Pemerintah dituntut untuk mengembangkan inovasi dalam pelayanan publik untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan responsivitas layanan kepada masyarakat. Dengan adanya Inovasi memungkinkan pemerintah untuk mengatasi tantangan yang kompleks, seperti perubahan teknologi dan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi, sambil memastikan penggunaan sumber daya yang efisien. Dengan demikian, pengembangan inovasi dalam pelayanan publik bukan hanya merupakan kebutuhan, tetapi juga suatu kewajiban bagi pemerintah dalam rangka memenuhi aspirasi dan kepentingan masyarakat serta mencapai tujuan pembangunan yang berkelanjutan.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Indonesia menetapkan bahwa pemerintah memiliki kewajiban untuk terus meningkatkan kualitas layanan publik kepada masyarakat. Salah satu cara untuk mencapai hal ini adalah melalui inovasi dalam penyelenggaraan layanan publik,

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (*e-government*) yang menegaskan pentingnya pengembangan dan implementasi *e-government* sebagai bagian integral dari transformasi pelayanan publik di Indonesia. Hal ini bertujuan untuk mendorong transformasi pelayanan publik melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), memperkuat tata kelola elektronik, meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan. Peraturan ini menjadi dasar bagi pemerintah dalam merumuskan strategi, kebijakan, standar, dan tata cara implementasi *e-government* di seluruh instansi pemerintah, termasuk di lembaga kepolisian di seluruh Indonesia, termasuk Polresta Palu.

E-government adalah proses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan publik, memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan masyarakat, serta meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Adanya *e-government* maka penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dan komunikasi lintas pemerintahan menjadi semakin mudah baik dalam meningkatkan efisiensi internal, penyampaian atau aksesibilitas pelayanan publik, atau proses ke pemerintahan yang demokratis dengan berjalan lebih cepat dan baik dari pelayanan publik tersebut. Sehingga, peningkatan inovasi dan kualitas pelayanan publik berbasis *e-government* di Indonesia terus berkembang dan ditingkatkan kembali.

Pemerintah juga mengadakan kompetisi dimana terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah, dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik pemerintah mengadakan kompetisi Inovasi Pelayanan Publik sebagai wujud dari program *One Agency, One Innovation* yang mewajibkan kementerian, lembaga dan Pemerintah Daerah untuk menciptakan minimal satu inovasi setiap tahunnya. Inovasi juga harus dibuat dengan penuh kreativitas tidak sekedar *copy paste*, melainkan benar-benar disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat serta dalam melakukan inovasi tersebut harus memanfaatkan teknologi pelayanan publik berbasis elektronik atau *e-government*.

Inovasi pelayanan publik merujuk pada pengembangan dan penerapan ide, metode, atau teknologi baru dalam penyelenggaraan layanan publik dengan tujuan meningkatkan kualitas, efisiensi,

dan responsivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Inovasi tersebut dapat melibatkan berbagai aspek, mulai dari perubahan dalam proses administratif, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), hingga pengembangan model layanan yang lebih partisipatif dan inklusif. Tujuan utama dari inovasi pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan cara yang lebih baik, lebih cepat, dan lebih terjangkau, serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga pelayanan publik. Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* yaitu diberikan kepada Kepolisian berupa aplikasi layanan SINAR (SIM Nasional Presisi) yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan serta perpanjangan SIM.

SIM (Surat Izin Mengemudi) adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Karena Setiap masyarakat Indonesia yang menggunakan kendaraan bermesin, maka Masyarakat wajib memiliki SIM sebagai tanda bukti Layak berkendara untuk meminimalisir terjadinya kecelakaan lalu lintas. Pada hari Rabu 14 April 2021, Kapolri Jenderal Polisi Drs. Listyo Sigit Prabowo, M.Si. meresmikan aplikasi SINAR (SIM Presisi Nasional) bertujuan agar bisa memberikan pelayanan yang mudah, singkat, dan berkualitas kepada masyarakat yang mau mengurus pembuatan SIM ataupun perpanjangan SIM. Polresta Palu mengikuti peluncuran aplikasi digital Korlantas Polri Sim Nasional Presisi (SINAR) tersebut. Menurut Kepala Satuan Lalu Lintas (Kasat Lantas) IPTU Cahya Timur dalam artikel (Tribun Palu.Com, 2021) mengatakan, bahwa untuk sementara aplikasi itu untuk perpanjangan dua SIM dan untuk masyarakat yang mau mengurus perpanjangan SIM A dan C harus mengunduh aplikasi playstore untuk android, pengurusanya bisa 14 hari sebelum masa berlaku SIM habis.

Hasil penelitian lebih lanjut di Polresta Palu, sebelum kehadiran aplikasi SINAR pengurusan SIM di Kota Palu masih mengandalkan proses manual yang cenderung lambat dan mengakibatkan antrian panjang di kantor kepolisian, mempersulit akses masyarakat terhadap pelayanan kepolisian. Namun, dengan kehadiran aplikasi SINAR, proses pengurusan SIM menjadi lebih efisien, memungkinkan masyarakat untuk melakukan pengurusan SIM secara daring, mengurangi waktu tunggu dan birokrasi yang berbelit-belit. Implementasi SINAR di Kota Palu menandai langkah maju dalam transformasi pelayanan publik di bidang kepolisian, dengan meningkatkan aksebilitas, efisiensi, dan transparansi dalam penyelenggaraan layanan kepolisian. Dalam rangka memberikan pelayanan publik yang lebih baik untuk masyarakat, Kota Palu sebagai pusat aktivitas ekonomi dan administrasi di Provinsi Sulawesi Tengah, menghadapi tekanan untuk memodernisasi sistem pelayanannya. Kota Palu dengan dinamika perkembangan penduduk dan kompleksitas kebutuhan masyarakatnya, perlu menghadapi tantangan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Salah satu langkah inovatif yang diambil adalah pengembangan aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR). Penggunaan aplikasi SINAR di Kota Palu didorong oleh kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi layanan publik, memenuhi harapan masyarakat era digital, mengurangi biaya operasional, serta memberikan pelayanan publik yang mudah diakses oleh masyarakat Kota Palu. Maka dari itu, perlu dilakukan suatu kajian dalam rangka melihat dan menganalisa Inovasi Pelayanan Publik dalam Penerapan *E-Government* Di Polresta Palu pada Aplikasi SINAR.

METODE

Dasar penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif, dengan tipe penelitian yaitu studi kasus. Menurut Sugiyono (2013), bahwa penelitian kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna

adalah data yang sebenarnya, yang pasti merupakan suatu nilai.

Studi kasus merupakan metode penelitian kualitatif yang menekankan pada eksplorasi mendalam terhadap suatu kasus, peristiwa, program, atau aktivitas yang terjadi pada satu atau lebih individu, kelompok, atau organisasi. Studi kasus bertujuan untuk memahami kasus tersebut secara detail dan komprehensif, termasuk konteks, proses, dan faktor-faktor yang memengaruhi, (Sugiyono, 2016).

Jenis data dalam penelitian ini yaitu sebuah narasi atau kata-kata seperti pendapat, hasil observasi dan wawancara. Sedangkan, sumber data yang digunakan terdiri atas, 2 hal yaitu sumber data primer seperti data-data yang didapatkan dari observasi dan wawancara, sedangkan sumber data sekunder berupa data-data yang didapatkan dari buku, dokumen laporan dan internet.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dengan informan yang ditentukan secara teknik *snowball* dan juga dokumentasi. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu staf operator aplikasi Sinar, dan masyarakat yang sudah pernah menggunakan aplikasi Sinar. Instrumen dalam penelitian ini, yaitu pedoman wawancara dan alat rekaman untuk merekam hasil wawancara dengan informan.

Analisis data yang digunakan yaitu model Interaktif menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014) yang meliputi 4 langkah analisis seperti koleksi data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Waktu penelitian ini dilaksanakan selama 3 bulan (April-Juni 2024) dengan lokasi penelitian bertempat di Polresta Palu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Polresta Kota Palu adalah lembaga kepolisian yang bertanggung jawab atas penegakan hukum dan pelayanan keamanan di wilayah Kota Palu. Polresta Palu memiliki tanggung jawab utama sesuai dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia yang mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan fungsi dan peran Polri dalam menjaga keamanan, ketertiban, dan perlindungan masyarakat, serta penegakan hukum sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Visi dan misi Polresta Palu merupakan panduan yang memandu kebijakan dan tindakan dalam menjalankan tugasnya sebagai lembaga penegak hukum dan pelayanan keamanan di wilayah Kota Palu. Berikut adalah visi dan misi Polresta Palu: Visi : Terciptanya pelayanan dan uji kompetensi secara transparan dan akuntabel. Adapun misi Polresta Palu yaitu:

1. Wujudkan pelayanan prima kepada Masyarakat dalam pengurusan SIM di sentra pelayanan
2. Pelaksanaan uji kompetensi secara transparan
3. Siap menyajikan data SIM sebagai bahan informasi tentang identitas kepemilikan dan Alamat yang bisa di akses setiap saat oleh Masyarakat
4. Melakukan upaya peningkatan SARPRAS dan SDM yang baik agar terciptanya kesadaran Masyarakat memperoleh SIM demi meningkatnya KAMSELTIBCAR Lalu Lintas.

Inovasi program layanan SIM berbasis aplikasi diimplementasikan oleh Korlantas POLRI dalam rangka pengembangan e-government sebagai bentuk implementasi *good governance*. SINAR adalah aplikasi yang dapat diakses oleh setiap warga negara Indonesia dengan smartphone untuk memperpanjang SIM secara online melalui aplikasi Digital Korlantas POLRI.

Aplikasi Digital Korlantas POLRI secara resmi dimulainya layanan aplikasi ini pada tanggal 14 April 2021. Peluncuran aplikasi SINAR ini sesuai dengan program 100 hari kerja Kapolri Jenderal Listyo Sigit Prabowo untuk melakukan modernisasi pelayanan masyarakat, tentunya dengan adanya aplikasi ini dapat menciptakan kemudahan bagi masyarakat yang membutuhkan layanan terutama

orang-orang yang tidak memiliki waktu untuk memperpanjang SIM secara langsung (humas.polri.go.id). Inovasi SIM ini memiliki tujuan untuk mendongkrak layanan SIM di Indonesia dengan cara memanfaatkan perkembangan teknologi yang bergerak cepat. Fungsi utama aplikasi SINAR adalah untuk pembuatan dan perpanjangan kartu SIM. Namun setelah penelitian lebih lanjut, aplikasi SINAR untuk sementara hanya bisa perpanjang SIM saja.

Keuntungan Relatif merujuk pada persepsi masyarakat terhadap manfaat atau keuntungan yang mereka peroleh dari menggunakan suatu inovasi dibandingkan dengan cara yang sudah ada sebelumnya. Dalam konteks aplikasi SINAR, keuntungan relatif dapat mencakup kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam proses pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) dibandingkan dengan proses konvensional yang lebih manual dan rumit.

Berdasarkan analisis penulis beserta fakta lapangan, aplikasi SINAR menawarkan kemudahan dan efisiensi yang lebih tinggi dalam proses administrasi. Aplikasi SINAR tidak hanya memudahkan proses perpanjangan SIM tetapi juga memberikan keuntungan finansial yang signifikan bagi penggunanya dibandingkan proses perpanjang SIM secara manual. Biaya perpanjangan SIM secara manual dan melalui aplikasi SINAR pada dasarnya sama yaitu Rp 80.000 SIM A dan Rp 70.000 SIM C. Namun, terdapat perbedaan pada biaya persyaratan tes psikologi dan keterangan kesehatan. Pengguna aplikasi SINAR hanya perlu membayar sebesar 48.500 di aplikasi ePPsi untuk tes psikologi online, sedangkan tes kesehatan dapat dilakukan gratis secara online melalui website e-Rikkes. Pilihan *online* lebih populer di Metrojaya Jakarta, yang menyediakan tes kesehatan tanpa biaya. Sedangkan biaya tes kesehatan dan psikologi secara manual yang ditunjuk dari PUSDOKKES Polri sebesar Rp 60.000 untuk tes kesehatan dan Rp 100.000 untuk tes psikologi perpanjang SIM A dan C. Meski demikian, masih ada masyarakat yang belum mengenal aplikasi ini dan tetap melakukan perpanjangan SIM secara manual, menandakan perlunya peningkatan sosialisasi dan edukasi mengenai aplikasi SINAR untuk memperluas manfaatnya bagi masyarakat. Penelitian ini sejalan dengan Teori Difusi Inovasi Rogers (2003) pada aspek keuntungan relatif (*relative advantage*), di mana inovasi yang menawarkan keuntungan signifikan dibandingkan metode sebelumnya cenderung lebih cepat diadopsi oleh masyarakat.

Kesesuaian menyoroti sejauh mana inovasi tersebut sesuai dengan nilai - nilai, kebutuhan, dan kebiasaan masyarakat. Dalam hal ini, kesesuaian aplikasi SINAR dapat berkaitan dengan kemudahan akses, bahasa yang digunakan, serta ketersediaan fitur-fitur yang relevan dengan kebutuhan pengguna dalam proses pengurusan SIM. Hasil wawancara tersebut sangat relevan dengan aspek kesesuaian dari teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Rogers. Kesesuaian menyoroti sejauh mana inovasi tersebut cocok dengan nilai-nilai, kebutuhan, dan kebiasaan masyarakat. Dalam hal ini, menurut analisis penulis beserta fakta lapangan aplikasi SINAR dinilai cocok dengan kebutuhan dan preferensi masyarakat di Kota Palu karena aplikasi ini sangat cocok bagi mereka yang menginginkan kemudahan, kesederhanaan, dan efisiensi dalam proses pengurusan SIM. Mereka merasa bahwa aplikasi SINAR memenuhi kriteria tersebut dengan baik, seperti kemudahan akses, panduan penggunaan yang jelas, serta penghematan waktu dan biaya. Aplikasi ini juga sesuai dengan tugas dan tanggung jawab staf operator layanan SIM online di Polresta Palu, yang menunjukkan bahwa aplikasi ini sesuai dengan kebutuhan institusi dalam memberikan layanan publik. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa aplikasi SINAR sesuai dengan nilai-nilai dan kebutuhan masyarakat serta institusi, yang merupakan karakteristik utama dari aspek kesesuaian dalam teori difusi inovasi.

Kerumitan mengacu pada tingkat kompleksitas atau kesulitan yang dirasakan oleh masyarakat dalam menggunakan inovasi tersebut. Dalam konteks aplikasi SINAR, kerumitan dapat terkait dengan antarmuka pengguna yang rumit, prosedur pendaftaran yang membingungkan, atau kebingungan dalam menggunakan fitur-fitur tertentu.

Menurut analisis penulis beserta fakta lapangan, penulis melihat bahwa aplikasi SINAR (SIM Nasional Presisi) memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengurusan SIM di Polresta Palu. Namun, hasil penelitian menunjukkan adanya beberapa kendala. Pertama, ketidakstabilan sinyal internet sering menghambat proses pengurusan SIM. Ketidaksabaran pengguna juga menjadi tantangan, mengingat beberapa tahap dalam aplikasi memerlukan waktu lebih lama. Kedua, kesalahan dalam pengisian data pribadi oleh pengguna, menunjukkan perlunya panduan yang lebih jelas dan *user-friendly*. Meski, *customer service* mampu menangani masalah ini, upaya untuk meminimalkan kesalahan pengguna sangat penting. Ketiga, kesulitan dalam mengakses aplikasi dan ketidaksesuaian data yang diminta menandakan bahwa aspek teknis aplikasi masih perlu diperbaiki.

Aspek kerumitan (*complexity*), di mana pengguna mengalami tantangan dalam adopsi teknologi baru. Namun, dengan umpan balik yang konstruktif dan mekanisme penyelesaian masalah yang efektif, aplikasi SINAR dapat terus ditingkatkan dan lebih diterima oleh masyarakat. Untuk meningkatkan adopsi dan efektivitas aplikasi SINAR, perlu dilakukan perbaikan teknis, peningkatan stabilitas jaringan, dan publikasi yang lebih efektif. Dengan demikian, aplikasi ini dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat dan mencapai tujuan *e-government*, yaitu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Uji coba menggambarkan tahap di mana individu atau kelompok mencoba inovasi tersebut untuk pertama kalinya. Dalam hal ini, uji coba aplikasi SINAR dapat melibatkan penggunaan awal oleh masyarakat untuk mengurus SIM mereka dan menilai sejauh mana aplikasi tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Dalam konteks teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Rogers, aspek kerumitan uji coba (*trialability*) tercermin dalam pengalaman ini. Pengguna memiliki kesempatan untuk mencoba dan menguji aplikasi SINAR sebelum membuat keputusan akhir. Meskipun mengalami kesulitan awal, adanya kemungkinan untuk mencoba dan belajar dari pengalaman tersebut dapat memfasilitasi adopsi inovasi yang lebih luas. Hal ini menunjukkan bahwa meski ada tantangan dalam tahap awal, dengan panduan dan dukungan yang tepat, pengguna dapat menyesuaikan diri dan mengoptimalkan penggunaan aplikasi.

Aspek *Observability* merujuk pada proses di mana individu memperhatikan atau mengamati penggunaan inovasi oleh orang lain sebelum mereka memutuskan untuk menggunakan inovasi tersebut sendiri. Dalam konteks aplikasi SINAR, *observability* terjadi akan masyarakat melihat atau mendengar inovasi yang dibagikan melalui internet, media sosial, teman, keluarga, atau orang lain yang telah menggunakan aplikasi SINAR untuk mengurus SIM mereka.

Aspek *Observability* berperan penting dalam adopsi aplikasi SINAR. Pengguna yang mengetahui aplikasi ini umumnya memperoleh informasi melalui internet dan media sosial, menunjukkan efektivitas saluran digital dalam menyebarkan inovasi. Namun, dalam penelitian lebih lanjut, penulis menemukan bahwa tidak ada postingan terbaru dari Satlantas Polri sejak 22 Januari 2024 mengenai aplikasi SINAR. Sedangkan postingan tentang pelayanan SATPAS dan SIM keliling terakhir kali pada tanggal 23 Mei 2024. Menurut pengamatan penulis, akun media sosial Satlantas Polresta Palu hanya aktif memposting tentang pelayanan SATPAS dan SIM keliling, tanpa adanya informasi yang lebih spesifik tentang SINAR. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk mempublikasikan aplikasi ini melalui berbagai saluran. Publikasi mengenai SINAR masih kurang terlihat di media sosial Satlantas Polri, sehingga masih ada masyarakat yang belum terpapar informasi ini, menandakan perlunya peningkatan dalam strategi publikasi dan penyebaran informasi agar lebih banyak orang mengetahui dan menggunakan aplikasi SINAR untuk mengurus SIM mereka.

Pengaruh sumber digital yang membuat masyarakat mengetahui Aplikasi SINAR dari Internet, menunjukkan hal ini sangat efektif dalam menyebarkan informasi. Kurangnya publikasi, seperti beberapa masyarakat yang belum mengetahui aplikasi SINAR menunjukkan adanya

kekurangan dalam upaya publikasi, dimana penulis mengamati akun media sosial Satlantas Polri tidak memposting informasi terbaru tentang SINAR sejak 22 Januari 2024. Sebagian besar masyarakat masih menggunakan metode manual karena belum terbiasa dengan teknologi, terutama di daerah pedesaan. Proses verifikasi melalui aplikasi SINAR memerlukan waktu karena harus menunggu persetujuan dari operator, meskipun lebih nyaman karena tidak perlu mengantri. Sedangkan, metode manual memiliki waktu yang relatif lebih singkat karena langsung jadi pada hari itu juga.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian beserta fakta lapangan, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa aplikasi SINAR merupakan inovasi yang cukup baik dalam pelayanan publik dan penerapan e-government di Polresta Palu. Namun, aplikasi ini belum sepenuhnya efektif karena hanya fitur perpanjangan SIM yang dapat digunakan, sementara fitur lainnya masih belum berfungsi. Aplikasi ini masih membutuhkan beberapa perbaikan untuk mengatasi hambatan yang ada, serta meningkatkan publikasi untuk meningkatkan adopsi SINAR di kalangan masyarakat. Dari 5 (lima) indikator Teori Diffusion of Innovations yang dikemukakan oleh Rogers pada tahun 2003, maka dapat diketahui bahwa inovasi ini memperlihatkan upaya signifikan untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam proses perpanjangan SIM, sejalan dengan tujuan penerapan *e-government* dan mendukung Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang bertujuan untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Rogers, Everett M. 2003. *Diffusion Of Innovations*, Fifth Edition. New York: Free Press.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tribun Palu. 2021. Polres Palu: Dengan Aplikasi SINAR Bisa Perpanjang Masa Berlaku SIM dari Rumah. <https://palu.tribunnews.com/2021/04/14/polres-palu-dengan-aplikasi-sinar-bisa-perpanjang-masa-berlaku-sim-dari-rumah>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

TENTANG PENULIS