

INOVASI PELAYANAN PERPANJANGAN SIM MELALUI PROGRAM SIMBOOK DI KANTOR SATPAS POLRES KOTA MAGELANG

Agustine Lucky Ayudyawardani

Dosen Pendamping Drs. Sujatmiko, M.P.A.¹, Rizza Arge Winanta, M.Si²

^{1,2}Universitas Tidar; Jl. Kapten Suparman 39 Potrobangsari, Magelang Utara, Jawa Tengah
56116, Telp (0293) 364113 Fax (0293) 3624383

³Jurusan Ilmu Administrasi Negara, FISIPOL UNTIDAR, Magelang

e-mail: alayudyawardani@students.untidar.ac.id¹, sujatmikokoko62@gmail.com²,
Rizzaarge@untidar.ac.id³

ABSTRAK

Inovasi dalam pelayanan menjadi hal yang penting demi kelancaran pelayanan yang diberikan oleh instansi pemberi layanan. Satlantas Magelang Kota meluncurkan inovasi program perpanjangan SIM yaitu SIMBOOK hadir dengan pelayanan yang cepat, efektif, efisien, dan mudah dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi program SIMBOOK dalam pemberian pelayanan perpanjangan SIM di Kantor SATPAS POLRES Kota Magelang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang dianalisa menggunakan teori inovasi yang dikemukakan oleh Everett. M Rogers. Teori inovasi ini memiliki 5 aspek yang akan diteliti yaitu keuntungan relatif (relative advantage), kesesuaian (compatibility), kerumitan (complexity), kemudahan diuji coba (trialability), kemudahan diamati (observability). Hasil penelitian menunjukan bahwa inovasi program SIMBOOK memberi keuntungan ke masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan pelayanan perpanjangan yang cepat, akan tetapi pihak dari instansi kurang dalam menyosialisasikan mengenai keberadaan inovasi program SIMBOOK sehingga pengguna dari tahun 2022 tidak cenderung banyak. Hal ini bisa terjadi karena pihak instansi tidak melakukan uji coba langsung ke masyarakat hanya pada kerabat dekat pegawai yang bertugas.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan, Kota Magelang, Perpanjangan SIM, SIMBOOK

1. PENDAHULUAN

Menurut OMBUDSMAN RI, kondisi pelayanan publik di Indonesia masih buruk karena pelayanannya yang bertele, tidak tepat waktu, dan ketidakkompetenan petugas (OMBUDSMAN RI, 2023). Hal ini disebabkan oleh rendahnya kualitas Sumber Daya Manusia yang mengakibatkan ketidaksesuaian dengan kebutuhan pelayanan

masyarakat dan instansi penyedia jasa. Namun, berdasarkan penilaian Pasal 35 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, beberapa instansi pemerintahan telah menunjukkan peningkatan pelayanan.

Evaluasi pelayanan publik di bidang Kepolisian pada tahun 2021 menunjukkan bahwa 27 satuan wilayah mendapatkan

penghargaan kategori A (pelayanan prima) dan 78 satuan wilayah kategori A- (pelayanan sangat baik). Meskipun sering mendapat keluhan, kepolisian sigap memperbaiki pelayanan dengan meningkatkan kapasitas SDM, sikap layanan, komunikasi, kompetensi, integritas, dan profesionalitas (OMBUDSMAN RI, 2023).

Pada tahun 2020, evaluasi pelayanan SIM oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menunjukkan indeks pelayanan sebesar 3,77 yang termasuk dalam kategori baik. Kepolisian terus meningkatkan pelayanan SIM dengan inovasi seperti SIM keliling, pelayanan di MPP, dan program SIMBOOK (SIM *Booking*). Program SIMBOOK memungkinkan perpanjangan lebih efisien dan cepat, terutama di Kota Magelang.

Peningkatan pelayanan didukung oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang mendorong pemanfaatan teknologi informasi dalam manajemen pemerintah. Contohnya, aplikasi MANTRA dan Digital KORLANTAS membantu pertukaran data antar instansi dan pembuatan serta perpanjangan SIM secara digital.

Di Kota Magelang, program SIMBOOK yang dipelopori oleh Kasat

Lantas dan jajarannya membantu masyarakat mengurangi antrian dan mempercepat proses perpanjangan SIM. Program ini didasarkan pada UU RI No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian RI dan UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta didukung oleh Peraturan Polisi No. 2 Tahun 2023.

Meskipun terdapat beberapa ulasan positif mengenai program SIMBOOK, jumlah pemohon perpanjangan SIM melalui program ini masih lebih sedikit dibandingkan dengan pemohon perpanjangan SIM manual atau konvensional. Penurunan jumlah pemohon ini belum memiliki jawaban yang jelas; kemungkinan disebabkan oleh kurangnya sosialisasi atau ketidakpahaman masyarakat terhadap program tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi penerapan program SIMBOOK bagi masyarakat pengguna layanan tersebut, harapannya penelitian ini dapat mengidentifikasi dan dapat memberikan masukan untuk permasalahan yang ada di SATPAS POLRES Kota Magelang.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, penelitian yang menganalisis kehidupan masyarakat dengan cara menggambarkan dunia sosial

dari sudut pandang informan dalam latar belakang ilmiah yang didukung dengan teori inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers dalam buku *Diffusion of Innovations* (2003) digunakan untuk menilai keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan diuji coba, dan kemudahan diamati dari inovasi program SIMBOOK itu berpengaruh terhadap masyarakat. Berpengaruh dalam efisiensi waktu pelayan dan keefektifan pelayanan yang diberikan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara dengan pegawai pelayanan perpanjangan SIM, kepala bintara urusan SIM, dan pengguna layanan SIMBOOK. Selain itu, peneliti melakukan observasi langsung ke kantor pelayanan perpanjangan SIM. Kemudian juga ditambah adanya studi literatur yang dilakukan oleh peneliti.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam Nanang Martono (2016) dengan 4 tahap yaitu: Data hasil wawancara dan observasi di lapangan dicatat. Setelah data terkumpul, dilakukan reduksi data, yaitu memilih data yang relevan dan bermakna untuk penelitian. Selanjutnya, peneliti akan menyajikan data dengan menggabungkan informasi sehingga dapat

menggambarkan keadaan yang terjadi. Terakhir, peneliti melakukan penarikan kesimpulan yang dilakukan selama proses penelitian berlangsung serta seiring dengan proses reduksi data.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi pelayanan adalah pembaruan dalam produk, layanan, atau sistem yang dihadirkan kepada masyarakat, baik untuk mempermudah maupun menyempurnakan proses yang ada (Hadi Prabowo, 2022). Tentu dalam pelaksanaannya akan melibatkan proses pengembangan, penerapan inovasi baru dan pengambilan keputusan. Begitu pula pendapat yang dimiliki oleh Everett M Rogers terkait inovasi melalui bukunya yang berjudul *Diffusion of Innovations* (2003) bahwa inovasi adalah gagasan baru, ide baru, praktek baru, dan objek yang baru. Teori yang terkenal dari Everett M Rogers adalah teori inovasi yang menggunakan 5 aspek yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*.

Inovasi program SIMBOOK ini adalah inovasi pelayanan yang diluncurkan oleh Satlantas POLRES Magelang pada tahun 2022. SIMBOOK sendiri adalah SIM *Booking* dengan mekanisme yang lebih

efektif dan efisien dalam pelayanannya yaitu pelayanan perpanjangan SIM (Surat Izin Mengemudi). Untuk mengetahui inovasi SIMBOOK adalah suatu terobosan baru yang bermanfaat bagi masyarakat, peneliti melakukan wawancara dengan pegawai pelayanan perpanjangan SIM dan masyarakat pengguna SIMBOOK atau *SIM Booking* agar mendapat pernyataan yang relevan atas penelitian yang dilakukan. Untuk hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

A. Keuntungan Relatif (*relative advantage*)

Keuntungan relatif yang dimaksud menurut Everett M Rogers adalah sejauh mana suatu inovasi dikatakan menguntungkan bagi penerimanya daripada gagasan yang sebelumnya atau inovasi program yang sebelumnya dijalankan. Keuntungan relatif berkaitan dengan apa yang diberikan oleh pegawai pelayanan terhadap masyarakat pengguna pelayanan inovasi program SIMBOOK.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, masyarakat menyatakan bahwa pelayanan menggunakan inovasi program SIMBOOK sangat menguntungkan mereka, karena dalam pelayanannya tidak membutuhkan waktu yang lama dan hal itu sangat membantu mereka mengurus perpanjangan SIM, karena waktu mereka

cukup terbagi dengan waktu bekerja. Selain dari waktu pelayanan yang singkat, keuntungan yang lainnya adalah masyarakat pengguna SIMBOOK tidak perlu mengantre untuk melakukan pelayanan, karena sistem yang digunakan SIMBOOK adalah memangkas antrian yang ada, karena tersedia loket pelayanan tersendiri sehingga bisa langsung terlayani tanpa antri yang lama. Pelayanan perpanjangan SIM dengan SIMBOOK dapat memangkas waktu antrean pemohon sehingga lebih efektif dan efisien.

Pada kenyataannya memang pelayanannya begitu cepat karena adanya loket tersendiri untuk melayani permohonan perpanjangan SIM khusus pengguna SIMBOOK serta adanya 2 petugas identifikasi untuk pemohon perpanjangan manual atau konvensional dan pengguna SIMBOOK. Sehingga, hal ini menguntungkan bagi masyarakat yang memiliki waktu terbatas karena bekerja dan alasan lainnya.

Sehingga dapat diketahui bahwa masyarakat memang merasakan keuntungan jika melakukan perpanjangan SIM menggunakan inovasi program SIMBOOK.

B. Kesesuaian (*compatibility*)

Kesesuaian yang dimaksud oleh Everett. M Rogers adalah suatu inovasi tersebut sesuai dengan pengalaman yang ada, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Dalam penelitian yang dilakukan, peneliti lebih menekankan pada kesesuaian terhadap kebutuhan dari masyarakat yang menggunakan SIMBOOK. Kesesuaian ini dibutuhkan agar masyarakat dapat merasakan dari prorgam yang diterapkan.

Hal ini di dukung dengan pernyataan dari simpulan wawancara bahwa masyarakat : 1. Disediakan loket khusus untuk pengguna inovasi program SIMBOOK. Sehingga pelayanan menjadi lebih cepat. 2. Pengguna inovasi program SIMBOOK sebagian besar adalah orang usia muda agar tidak terlambat melakukan perpanjangan SIM. Sehingga dapat diketahui bahwa, inovasi program SIMBOOK sesuai dengan kebutuhan masyarakat luas, karena pelayanan yang diberikan mempersingkat waktu dan pelayanan yang di berikan lebih efektif.

C. Kerumitan (*complexity*)

Kerumitan yang dimaksud oleh Everett. M Rogers adalah suatu inovasi pelayanan dapat berubah menjadi lebih rumit atau lebih mudah dalam melakukan

pelayanannya. Namun, dalam kasus SIMBOOK kerumitan hanya dialami oleh pengguna yang belum bisa menggunakan teknologi dengan baik, sehingga pengguna SIMBOOK kebanyakan adalah orang-orang muda. Kalau ada pengguna yang berusia lanjut pasti dibantu yang lebih muda untuk mendata diri yang dikirimkan oleh admin ketika pendaftaran online melalui *whatsapp*.

Bagi para pengguna dengan usia muda inovasi program SIMBOOK mereka sama sekali tidak merasakan adanya kerumitan ketika menggunakan inovasi program SIMBOOK, karena mereka terbantu dengan sistem yang serba instan contohnya melakukan pendaftaran secara langsung ke kantor Satpas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari sisi pegawai, nomor ponsel yang digunakan bukanlah milik kantor atau nomor khusus untuk pelayanan SIMBOOK. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam merespons pesan dari pemohon yang akan melakukan perpanjangan SIM melalui inovasi program SIMBOOK. Namun, pegawai pelayanan perpanjangan SIM tidak merasakan kerumitan atau hambatan lain ketika melakukan pelayanan perpanjangan SIM, karena pegawai akan melakukan hal yang sama meskipun ada

perbedaan antrian antara antrian SIMBOOK dan antrian konvensional.

Perbedaan dalam melakukan perpanjangan SIM adalah registrasi, apabila menggunakan inovasi program SIMBOOK dalam hal registrasi hanya mengirimkan data diri melalui *whatsapp* data akan dituliskan oleh pegawai yang bertugas, dan sudah lebih dulu dimasukkan ke dalam sistem. Sedangkan dalam pelayanan perpanjangan SIM manual atau konvensional, pemohon akan mengisi data diri secara pribadi di kantor Satpas dan mengantri untuk datanya dimasukkan ke dalam sistem sehingga dapat menunggu lebih lama.

Setelah adanya SIMBOOK atau SIM *Booking*, tidak ada kerumitan yang terjadi ketika melakukan pelayanan, karena pengguna SIMBOOK sudah paham akan alur pelayanan. Ketika orang dengan usia lanjut ingin melakukan perpanjangan menggunakan inovasi program SIMBOOK maka mereka akan dibantu oleh anak atau orang yang lebih muda sehingga orang dengan usia lanjut bisa menemukan cara untuk mempermudah pelayanan dengan meminta bantuan tersebut. Apabila melihat dari sisi pegawai, dapat diketahui bahwa para pegawai tidak merasakan kerumitan dalam pemberian pelayanan perpanjangan

SIM dengan inovasi program SIMBOOK maupun konvensional.

D. Kemungkinan Diuji Coba (*Triability*)

Kemungkinan diuji coba yang dimaksud oleh Everett M. Rogers adalah berkaitan bisa atau tidaknya suatu inovasi dapat coba dan diterima oleh penerimanya. Akan tetapi, dalam penyebaran inovasi program SIMBOOK dari pihak Satlantas tidak melakukan uji coba ke masyarakat tetapi diuji cobakan melalui kerabat atau sahabat dari pegawai pelayanan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa meskipun tidak melakukan uji coba langsung ke masyarakat, pihak Satlantas menggunakan internet dengan tepat, karena beberapa masyarakat mengetahui adanya SIMBOOK melalui internet.



(sumber: instagram: @simpolrestamagelang kota)

Pihak Satlantas juga memiliki sosial media *Instagram* dan *Twitter* sehingga mereka juga menyebarkan informasi terkait SIMBOOK melalui akun sosial media.

Selain dari internet masyarakat juga saling berkomunikasi dengan yang lainnya dan memberitahukan bahwa dengan adanya SIMBOOK pengurusan perpanjangan SIM menjadi lebih cepat dan mudah. Selain itu, masyarakat dinilai belum dapat beradaptasi dengan adanya inovasi SIMBOOK, karena dalam pelaksanaannya setiap hari tidak ada kepastian tentang pengguna inovasi program ini. Karena tidak dilakukan uji coba inovasi program ke masyarakat sebagai objek dan sasaran, masyarakat masih asing dengan istilah SIMBOOK dan belum sepenuhnya memahami manfaatnya.

Dengan tidak melakukan uji coba langsung kepada masyarakat, pihak Satlantas kesulitan mendapatkan pemohon perpanjangan SIM dengan program SIMBOOK atau *SIM Booking*. Karena dibuktikan dengan data yang terlampir di awal, pengguna SIMBOOK sangat jauh jika dibandingkan dengan pemohon perpanjangan SIM manual. Persebaran melalui internet pun sudah mulai redup, sehingga yang akan terjadi adalah Satlantas

memperkecil peluang mereka untuk mendapatkan pemohon perpanjangan SIM melalui inovasi program SIMBOOK. Sehingga, diperlukan kerjasama dengan para stakeholder untuk menerapkan uji coba inovasi program SIMBOOK kepada masyarakat.

E. Kemungkinan Diamati (*Observability*)

Kemungkinan diamati menurut Everett M. Rogers adalah bagaimana mekanisme suatu inovasi tersebut dan dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari inovasi program yang sebelumnya. Inovasi program SIMBOOK dinilai dapat memenuhi SOP yang ada, karena masyarakat memberikan pernyataan bahwa pegawai pelayanan, paham akan prosedur atau alur pelayanan menggunakan SIMBOOK. Selain itu, pegawai menyatakan kembali bahwa pelayanan yang diberikan pasti sesuai dengan SOP, karena setiap harinya pelayanan mereka diawasi oleh Seksi Pengawasan (Siwas) POLRES sehingga sudah dipastikan dengan adanya pengawasan tersebut tidak ada pelayanan yang menyimpang.

Kemudian, masyarakat juga merasa puas atas pelayanan yang diberikan SIMBOOK atau ketika menggunakan layanan SIMBOOK, karena pelayanan yang digunakan terbukti lebih efisien

dalam waktu pelayanan yang diberikan seperti yang sudah dijelaskan pada aspek sebelumnya bahwa SIMBOOK memiliki loket antrian dan petugas identifikasi khusus dan efisien dalam pelayanan, karena pemohon perpanjangan SIM tidak rumit mengisi data diri secara pribadi karena sudah mengirim data diri dan dibalas oleh pihak Satlantas, data tersebut sudah dalam proses registrasi atau penulisan data diri oleh pegawai dan masyarakat merasa lebih mudah ketika menggunakan SIMBOOK. Bagi para pegawai Satlantas penggunaan inovasi program SIMBOOK dirasa mudah dilakukan karena sama seperti ketika mengirim pesan kepada seseorang lewat aplikasi.

Berkaitan dengan mudahnya diamati, adanya Siwas atau Seksi Pengawas. Alur pelayanan perpanjangan SIM melalui inovasi program SIMBOOK sudah pasti sesuai dengan SOP yang ada. Sehingga dipastikan tidak ada oknum yang memanfaatkan pelayanan yang ada. Ketika menggunakan SIMBOOK juga pelayanan yang terlihat rumit tidak terasa rumit, karena untuk kesekian kalinya dijelaskan bahwa pemohon pengguna inovasi program SIMBOOK tidak perlu melakukan registrasi manual, karena pengguna cukup mendatangi petugas dengan membawa

hasil tes kesehatan dan melakukan konfirmasi, kemudian akan diarahkan untuk melakukan pembayaran, dan akan diidentifikasi oleh petugas. Petugas identifikasi juga disediakan khusus untuk pemohon perpanjangan SIM dengan inovasi program SIMBOOK, setelah melakukan identifikasi pemohon akan disuruh untuk menunggu ketika SIM yang sudah diberikan perpanjangan sekitar 15–20 menit. Setelah melakukan serangkaian alur yang mudah, jadilah SIM yang sudah diberikan perpanjangan dan SIM pun bisa langsung dibawa pulang oleh pemohon.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi POLRES Magelang Kota, sesuai dengan tujuan penelitian atau rumusan masalah yang tertulis mendapat jawaban sebagai berikut, inovasi program SIMBOOK yang dikemukakan oleh Satlantas POLRES Kota Magelang sudah dilaksanakan dengan cukup baik, meskipun ada beberapa indikator atau aspek yang masih belum terpenuhi sebagai suatu inovasi. Seperti pada aspek kemungkinan diuji coba yang seharusnya melewati fase uji kepada masyarakat namun, dalam kenyataannya pihak Satlantas hanya menyebarkan terkait

inovasi program SIMBOOK melalui sahabat, teman dekat, dan keluarga saja sehingga menyebabkan kurangnya pemahaman masyarakat terkait dengan inovasi program SIMBOOK dan pengguna SIMBOOK menurun di tahun 2023 sekitar ada 60 pengguna saja, sedangkan pemohon perpanjangan SIM manual atau konvensional sekitar 28.583 pemohon. Perbedaan yang sangat jauh jika dibandingkan jumlahnya.

Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Keuntungan Relatif atau *Relative Advantage*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan masyarakat sudah mendapatkan keuntungan yang dimaksud dalam aspek ini, karena pelayanan yang diberikan memakan waktu yang lebih cepat dan efisien daripada menggunakan pelayanan perpanjangan SIM secara manual atau konvensional. Masyarakat merasa dimudahkan ketika melakukan pelayanan perpanjangan SIM dengan prosedur yang sederhana. Dalam aspek ini dapat dikatakan cukup baik dibandingkan dengan apa yang diterima oleh masyarakat setelah menggunakan inovasi program SIMBOOK.

2. Kesesuaian atau *Compatibility*

Karena masyarakat menginginkan efisiensi waktu ketika melakukan pelayanan,

SIMBOOK menjadi salah satu terobosan terbaik dalam waktu pelayanannya yang cepat. Sehingga SIMBOOK sesuai dengan kebutuhan masyarakat ketika akan melakukan perpanjangan SIM. Dalam kesesuaian juga cukup terlaksana dengan baik, karena adanya SIMBOOK sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dengan cepat.

3. Kerumitan atau *Complexity*

Dari hasil analisa menyatakan bahwa masyarakat dan pegawai tidak merasakan kerumitan yang berarti atau kerumitan itu bisa diatasi dengan mudah dan tanpa ada hambatan. Aspek ini berjalan cukup baik, karena tidak adanya nomor yang digunakan untuk pelayanan khusus SIMBOOK sehingga menyebabkan adanya keterlambatan respon dari pihak Satlantas.

4. Kemungkinan Diuji Coba atau *Trial Ability*

Meskipun pada kenyataannya pihak Satlantas tidak melakukan uji coba langsung ke masyarakat namun, masyarakatlah yang mengetahui sendiri dengan cara mereka masing-masing, karena masyarakat bisa mengetahui keberadaan SIMBOOK melalui teman mereka, dan internet. Sehingga, dengan adanya informasi dari teman atau internet menguntungkan masyarakat sendiri

karena SIMBOOK mempunyai keunggulan dibandingkan dengan pelayanan perpanjangan SIM manual atau konvensional. Namun, pada kenyataannya dengan sosial media saja tidak cukup karena masih banyak kalangan masyarakat yang tidak mengetahui adanya SIMBOOK sebagai salah satu terobosan dalam melakukan pelayanan perpanjangan SIM. Pelaksanaan aspek ini kurang dilakukan dengan baik, karena pihak Satlantas tidak melakukan uji coba langsung ke masyarakat dan hanya disebarakan melalui keluarga, sahabat dan teman dekat dari pegawai yang bertugas.

5. Kemudahan Diamati *Observability*

Dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah sesuai SOP, karena dilakukan pengawasan setiap hari oleh seksi pengawas POLRES sehingga dapat meminimalisir kesalahan pada prosedur pelayanan yang diberikan oleh pegawai terhadap masyarakat pemohon perpanjangan SIM menggunakan inovasi program SIMBOOK. Pelaksanaan pelayanan inovasi program SIMBOOK cukup baik, karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP atau standar operasional pelayanan yang ada. Sehingga, dengan adanya SOP pelayanan yang berikan pasti baik adanya bagi masyarakat dan pegawai yang melayani permohonan perpanjangan SIM.

5. SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas maka peneliti memberikan saran sebagai bahan untuk memperbaiki pelayanan, sistem, dan operasional berjalannya inovasi program SIMBOOK sebagai berikut :

1. Kepada pihak Satlantas POLRES Magelang Kota agar lebih disebarluaskan terkait dengan adanya inovasi program SIMBOOK, dengan meningkatkan jumlah postingan di *Instagram* @simpolrestamagelang terkait dengan SIMBOOK. Selain itu, pihak Satlantas juga melakukan pemasangan *standing banner* di kantor pelayanan agar masyarakat mengetahui keberadaan SIMBOOK. Serta melakukan sosialisasi kembali kepada masyarakat terkait keberadaan SIMBOOK.
2. Kepada pihak Satlantas POLRES Magelang Kota sediakan nomor operasional yang digunakan khusus untuk pelayanan SIMBOOK sehingga pelayanan SIMBOOK tidak perlu menggunakan nomor pribadi dari pegawai yang ada. Jika perlu juga menyediakan *HandPhone* khusus untuk melayani pelanggan yang akan

- menggunakan inovasi program SIMBOOK.
3. Kepada pihak Satlantas mohon keterbukaan informasi terkait dengan biaya yang dikeluarkan untuk melakukan perpanjangan SIM seperti Tes Kesehatan dan Tes Psikologi yang tidak dicantumkan dalam informasi yang tertera di spanduk di dalam kantor.
 4. Kepada pihak masyarakat bisa membantu pihak Satlantas dalam melakukan persebaran informasi terkait inovasi program SIMBOOK kepada masyarakat yang lain. Persebaran yang dimaksud adalah dengan memberitahukan kepada masyarakat sekitar bila ada inovasi program SIMBOOK dari mulut ke mulut, atau melalui media sosial.

DAFTAR PUSTAKA

Robustin, T. P., Hapsari, E. S., & Darmawan, K. (2019). *Dimensi Kualitas Pelayanan Satuan Penyelenggaraan Administrasi SIM (SATPAS) Dalam Mewujudkan Kepuasan Pemohon SIM Di Kabupaten Lumajang*. 20-23.

Syafiie, Inu Kencana. (2003). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Cetakan pertama. PT Bumi Aksara. Sinar Grafika Offset.

Katharina, Riris. Jaweng, Robert Na Endi. (2020). *Pelayanan Publik dan*

Pemerintahan Digital Indonesia. Cetakan pertama. Yayasan Pustaka Obor. Indonesia.

Prabowo, Hadi. Suwanda, Dadang. Syafri, Wirman. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. Cetakan pertama. PT. Remaja Rosdakarya. Indonesia

Maulidah, Sri. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. CV. Indra Prahasta. Indonesia

Martono, Nanang. (2016). *Metode Penelitian Sosial: Konsep – Konsep Kunci*. Cetakan Kedua. PT. RajaGrafindo Persada. Indonesia

Rogers, Everett M. (2003). *Diffusion Of Innovation*. Cetakan Ketiga. The Free Pass. New York.

Wijayanti, Ita. 2020. ”Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Pelayanan Publik.” Diambil <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pemerintahan-berbasis-elektronik-dalam-pelayanan-publik> (diakses pada tanggal 10 Januari 2024)

Vedhitya, Mavellyno. 2023. “Tren Perkembangan Teknologi dan Komunikasi di Indonesia.” Diambil <https://www.marketeers.com/tren-perkembangan-teknologi-dan-komunikasi-di-indonesia/> (diakses pada tanggal 10 Januari 2024)

Oktavani, Marisa. 2022. “Di Magelang Urus SIM Bisa Booking Lewat WhatsApp, Begini Caranya.” Diambil <https://borobudurnews.com/di-magelang-urus-sim-bisa-booking-lewat-whatsapp-begini-caranya/> (diakses pada tanggal 22 Februari 2024)

Doni 003. 2023. “*Pemerintah Kebut Digitalisasi Layanan Publik.*” Diambil

<https://www.kominfo.go.id/content/detail/47280/pemerintah-kebut-digitalisasi-layanan-publik/0/artikel#:~:text=Digitalisasi%20dapat%20menghemat%20hingga%2050%20persen%20waktu,memp%20erbanyak%20pengembangan%20aplikasi%20pelayanan%20publik%20berbasis%20teknologi> (diakses pada 22 Februari 2024)

Akun Instagram @simpolresmagelangkota. Diambil

<https://www.instagram.com/reel/CpMc7HksaAh/?igsh=aWZ0dnZpMWxqZHY1> (diakses pada tanggal 02 April 2024)

Firhansyah, Muhammad. 2021. *Apa Kabar Pelayanan Publik Polri?*. Diambil

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel---apa-kabar-pelayanan-publik-polri-> (Diakses pada 23 April 2024)

News, TB. 2022. “*Wujudkan Pelayanan Publik yang Prima, Kapolri: Tak Ada Kata Lain Selain Siap dan Laksanakan.*” Diambil

<https://tribrataneews.sulut.polri.go.id/wujudkan-pelayanan-publik-yang-prima-kapolri-tak-ada-kata-lain-siap-dan-laksanakan/> (Diakses pada 23 April 2024)

MENPANRB, HUMAS. 2021. “*Kapolri: Pelayanan Publik Jangan Hanya Sekedar Jargon.*” Diambil

<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kapolri-pelayanan-publik-jangan-hanya-sekadar-jargon> (Diakses pada 23 April 2024)