

---

ARTICLE

## Inovasi Pelayanan Smart Sim Melalui Program Fifo (*First In First Out*) di Polresta Bandar Lampung

Muhammad Fadil<sup>1\*</sup>, Devi Yulianti<sup>2</sup>, Ita Prihantika<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung

How to cite: Fadil, M., Yulianti, D., Prihantika, I., (2022). Inovasi Pelayanan Smart Sim Melalui Program Fifo (First In First Out) di Polresta Bandar Lampung. *Administrativa* (4) 2

---

### Article History

Diterima: 9 November 2021

Ditetapkan: 10 Mei 2022

### Keywords:

*Innovation, Smart Sim Service, Fifo (First In and First Out)*

### Kata Kunci:

*Inovasi, Pelayanan Smart Sim, Fifo (First in and First Out)*

### ABSTRACT

*Along with the times in the reform era, various forms of public services are expected to make it easier for the community to receive public services provided by public service providers who need to be oriented towards the value of justice and without discriminating between service recipients from both social strata and other aspects. The police is a state institution tasked with providing services to the community and also providing protection for the rights of every citizen. The Bandar Lampung Police, which is a city resort police force in the service of making Smart Sims, is required to be more professional, procedural and transparent. To achieve this, a program known as FIFO (First In and First Out) was launched, namely a technology-based service system so that services according to the serial number taken from the FIFO queue tool are innovations aimed at improving services to the people who come to the Bandar Lampung Police Station. especially SIM makers with increased service facilities. This type of research is descriptive research with a qualitative approach. The results showed that embodiment of the value in terms of justice is realized through the availability of a queue numbering machine that can automatically minimize the occurrence of long queues and injustice in the numbering side of the sequence.*

### ABSTRAK

Perkembangan zaman di era reformasi berbagai bentuk pelayanan publik diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan publik yang disediakan oleh para penyelenggara pelayanan publik yang perlu berorientasi terhadap nilai keadilan dan tanpa membedakan-bedakan penerima pelayanan baik dari strata sosial dan aspek lainnya. Kepolisian merupakan lembaga negara yang bertugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga memberikan perlindungan terhadap hak - hak yang dimiliki oleh setiap warga negara. Polresta Bandar Lampung yang merupakan kepolisian resort kota dalam pelayanan pembuatan Smart Sim dituntut agar lebih profesional, prosedural dan transparan. Untuk mewujudkan hal tersebut diluncurkan sebuah program yang dikenal dengan FIFO (First In dan First Out) yaitu sistem pelayanan berbasis teknologi sehingga pelayanan sesuai dengan nomor urut yang diambil dari alat antri FIFO merupakan inovasi yang ditujukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang datang ke Polresta Bandar Lampung khususnya para pembuat SIM dengan peningkatan fasilitas pelayanan. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil

penelitian memberikan hasil bahwa perwujudan nilai dari sisi keadilan tersebut diwujudkan melalui tersedianya mesin penomor antrian yang secara otomatis dapat meminimalisir terjadinya antrian yang panjang dan ketidakadilan dalam sisi penomor urutan.

---

## A. PENDAHULUAN

Sebagai negara hukum, setiap warga negara Indonesia diwajibkan untuk menaati hukum, salah satunya adalah ketertiban berkendara. Menurut Undang- Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, setiap pengendara kendaraan bermotor wajib memiliki dan membawa Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Surat Izin Mengemudi (SIM). Undang- Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang diundangkan sejak 26 Mei 2009 oleh Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI), merupakan pengganti dari Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang dinilai sudah tidak relevan lagi dengan situasi lalu lintas yang ada sekarang.

Berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka mewujudkan keteraturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut *The World Bank Group* Suaedi, Wardianto (2010), *e-government* ialah sebagai upaya pemamfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efesiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Pemerintah mengusung konsep *e-government* dalam memenuhi tuntutan masyarakat terhdap pelayanan yang baik atau pelayanan yang prima. *e- government* telah diserukan oleh pemerintah Indonesia sejak lama yaitu pada tahun 2003, ditandai dengan lahirnya Inpres No.03 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government*.

Beberapa pedoman dan regulasi yang dibuat untuk mendukung terlaksananya *e-government*. Salah satunya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang mencetuskan terbitnya *smart SIM*. Adanya sim non elektronik mulai digantikan dengan berlakunya program surat izin mengemudi elektronik atau elektronik-SIM yang selanjutnya disingkat e-SIM atau *smart SIM*. *smart SIM* adalah surat izin mengemudi (SIM) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Seiring dengan perkembangan zaman di era reformasi pada segala bidang, pelayanan polisi lalu lintas kepada masyarakat dalam penerbitan SIM dituntut lebih profesional, prosedural, bermoral dan transparan guna menghilangkan kesan negatif di masyarakat. Untuk memenuhi hal tersebut sebagai anggota Kepolisian Republik Indonesia (Polri) khususnya Polisi lalu lintas yang akan mewakilinya haruslah dibekali dengan pengetahuan, pemahaman dan keterampilan yang baik berkaitan dengan registrasi dan identifikasi SIM sebagai upaya untuk menunjang kegiatan tersebut antara lain melalui pelatihan,penataran dan pendidikan. Berikut ini adalah data jumlah pengguna jasa pembuatan dan perpanjangan Sim di Polresta Bandar Lampung:

Tabel 1. Jumlah Pengguna Jasa Pembuatan dan Perpanjangan SIM di Satpas Polresta Bandar Lampung

No.	Golongan Sim	Baru	Perpanjangan	Pengalihan gol	Total
1.	A	560	200	35	795
2.	A umum	0	0	0	0
3.	B1	0	25	3	28
4.	B1 umum	0	210	0	210
5.	B2	0	1	0	1
6.	B2 umum	0	150	1	151
7.	C	750	400	0	1.150
8.	D	0	0	0	0
Total		1310	7696	39	2.335

Sesuai regulasi yang ada bahwa Kasat Lantas Polresta Bandar Lampung membantu Kapolda Lampung melaksanakan tugas di bidang administrasi surat izin mengemudi dalam peningkatan fasilitas pelayanan publik yang baru pada satuan penyelenggara administrasi (SATPAS) 2526 Sat Lantas Polresta Bandar Lampung. Adapun sistem pelayanannya pada awalnya bersifat statis dan tidak tertib dalam mengantre, hal tersebut menyebabkan minat masyarakat sangat kurang dalam mengurus dokumen surat izin mengemudi.

Program FIFO mencoba mewujudkan visi Polresta yang sejalan dengan tuntutan birokrasi pelayanan publik yang lebih maskimal kedepannya khususnya dalam pelayanan penerbitan SIM. Layanan FIFO bertujuan agar para pemohon dapat menerima pelayanan yang disesuaikan dengan nomor urut yang tertera. ([www.kumparan.com](http://www.kumparan.com): 9 juli 2019).

Sebagai organisasi pemerintah yang melaksanakan dalam penerimaan pajak sekaligus pemberi pelayanan langsung terhadap masyarakat peran dan fungsi Direktorat Jendral Pajak semakin menjadi penting. DJP tidak hanya berprilaku sesuai peraturan dan prosedur yang ada akan tetapi harus memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan – pelayanan yang baik. Hal – hal yang menjadi acuan agar dapat memberikan layanan terbaik adalah: profesionalisme yang meliputi integritas, disiplin, kompetensi, transparansi, akuntabilitas, kemandirian, pelayanan prima serta pembelajaran dan pemberdayaan.

Berdasarkan Undang-undang dan melihat permasalahan yang ada, Polresta Bandar Lampung melakukan inovasi yang dikenal dengan FIFO (*First In First Out*). Program ini dirancang untuk lebih mempermudah warga Bandar Lampung dalam mengurus dokumen surat izin mengemudi. Program ini lebih mengedepankan pelayanan sehingga warga yang masih enggan untuk mengurus karena alasan mengantre nya tidak sesuai, diharapkan bisa teratasi melalui program tersebut.

Studi terdahulu memiliki perbedaan dengan studi yang dilakukan pada saat ini. Perbedaan dari studi Abdilah (2016) terletak pada fokus penelitian, dimana pada studi saat ini fokus penelitian menjelaskan inovasi dan menekankan kepada pelayanan yang keperluan inovasi yang dilakukan di Polresta Bandar Lampung serta menjelaskan seberapa efektifkah dari inovasi tersebut. Fenomena dan permasalahan yang telah disebutkan di atas dan begitu antusiasnya Polresta Bandar Lampung untuk mengatasi hal tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Satlantas Polresta Bandar Lampung dengan judul penelitian: “Inovasi pelayanan Satlantas Polresta Bandar Lampung Melalui Pelayanan *First In First Out* (FIFO)”.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

### Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan suatu tindakan terhadap sesuatu yang menghasilkan kinerja atau suatu usaha sehingga dapat menunjukkan secara interen pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri (Warella dalam Dwimawanti 2004:113).

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Kotler dalam Firdaus (2017: 6) menjelaskan tentang pelayanan sebagai berikut, pelayanan terhadap konsumen merupakan salah satu strategi produk atau jasa perusahaan biasanya mencakup berbagai pelayanan, pelayanan itu merupakan bagian kecil atau sebagian besar dari seluruh produk dan jasa. Dengan kata lain layanan adalah suatu aktivitas yang memberikan sesuatu kepada konsumen agar mereka merasa puas dan sesuai harapan.

Surjadi (2012) dalam Wijaya (2015 :19) menyatakan bahwa pada hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Sinambela (2014) dalam Wijaya (2015 : 19) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Berdasarkan pengertian pelayanan publik menurut para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah berupa barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga mampu memberikan manfaat dalam rangka memenuhi kebutuhan orang banyak yang dijalankan sesuai dengan tata cara dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selain prinsip-prinsip di atas, menurut Sinambela (2008) dalam memberikan layanan kepada masyarakat harus berdasarkan:

- a. Transparansi, dapat diartikan sebagai sesuatu hal yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti bagi para konsumen dan penerima pelayanan publik.
- b. Akuntabilitas, merupakan sesuatu yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu dalam mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan lebih memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu tidak menerapkan sesuatu hal yang bersifat diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi seseorang ataupun oknum.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry dalam (Sahaluddin, 2014) yaitu:

- a. Keandalan (*reliability*), adalah kemampuan dalam melaksanakan pelayanan dengan tepat dan terpercaya serta dapat diterima.
- b. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantupelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- c. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan rasa kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
- d. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

### Tinjauan Tentang Inovasi

Secara umum inovasi sering kali diterjemahkan sebagai penemuan baru, namun sebenarnya aspek “kebaruan” dalam inovasi sangat ditekankan untuk inovasi sektor swasta. Inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek “perbaikan” yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien dan berkualitas, murah dan terjangkau. Terminologi umum, inovasi adalah satu ide kreatif dimana diimplementasikan untuk menyelesaikan tekanan dari suatu masalah (United Nation, 2007 dalam Sangkala (2014).

Menurut Daft dalam Rahayu (2015), inovasi organisasi berkaitan dengan adopsi sebuah idea atau perilaku yang sifatnya baru bagi organisasi yang mengadopsinya. Secara lebih khusus, inovasi didefinisikan sebagai sebuah awal penggunaan ide oleh sebuah organisasi dengan tujuan yang sama. Pengertian tersebut dapat dipahami bahwa inovasi memiliki nilai tambah karena keterbaruan yang dibawa ke dalam organisasi.

Menurut Ancok (2012), faktor keberhasilan inovasi pelayanan di pemerintahan adalah Aspek struktural, budaya, dan sumber daya manusia merupakan karakteristik yang selalu muncul bila ingin mempelajari organisasi yang inovatif .

Faktor Penghambat menurut Mulgan and Albury dalam Noor (2013) ada delapan hambatan inovasi pada sektor publik, yaitu sebagai berikut:

- a) Keengganan untuk menutup program yang gagal.
- b) Ketergantungan yang berlebihan pada tampilan kinerja tinggi sebagai sumber inovasi.
- c) Teknologi yang tersedia, tetapi menghambat budaya atau organisasi.
- d) Tidak ada imbalan atau intensif untuk berinovasi atau mengadopsiinovasi.
- e) Tidak berani mengambil resiko.
- f) Anggaran jangka pendek dan perencanaan
- g) Tekanan dan hambatan administratif.
- h) Budaya keengganan dalam mengambil resiko yang ada karenaketidakpastian akan sesuatu hal.

Difusi inovasi dapat dimaknai sebagai suatu proses yang diadopsi oleh individu atau suatu kelompok dan diterapkan dalam sistem sosial yang berlaku, dikarenakan suatu sistem yang hendak diterapkan tersebut lebih baik (inovatif), efisien serta efektif. Kunci pada difusi inovasi sendiri adalah inovasi dan waktu (Liang dan Lu, 2013). Difusi inovasi tidak selalu mengenai penerimaan akan tetapi dapat juga bentuk penolakan, yang mana ketika ide-ide baru diciptakan disebar, dan diadopsi atau ditolak, yang mengarah ke konsekuensi tertentu sehingga dapat menyebabkan perubahan fungsi dan sistem sosial. Inovasi dapat dibagi ke dalam lima atribut persepsi, yaitu:

- a) **Relative Advantage (Keuntungan Relatif)**

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai yang lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

**b) *Compatibility* (Kesesuaian)**

Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

**c) *Complexity* (Kerumitan)**

Sifatnya yang baru, membuat inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

**d) *Triability* (Kemungkinan Dicoba)**

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

**e) *Observability* (Kemudahan Diamati)**

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Teori difusi Inovasi yang dikembangkan oleh (Liang dan Lu, 2013). ini akan menjadi fokus penelitian, pemilihan teori ini didasarkan atas kesesuaian yang terdapat pada penelitian ini di antaranya adalah inovasi pada penelitian ini memiliki sifat kebaruan dari sistem pelayanan sebelumnya. Sifat kebaruan sendiri merupakan ciri dasar inovasi penelitian ini dalam menggantikan cara dan teknologi dalam pelayanan pendaftaran pasien karena cara dan teknologi pada sistem sebelumnya dinilai sudah tidak efektif.

## **Keadilan Sosial dalam Pelayanan Publik**

Menurut Morris Ginsberg (dalam Khoiron 2017:12) ketidakadilan muncul pada saat hal yang sama diperlakukan secara tidak sama. Dalam pembangunan ekonomi bangsa setiap warga seharusnya mempunyai hak yang sama dalam mengakses pelayanan publik yang berkualitas. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik tidak diperkenankan berperilaku diskriminatif terhadap masyarakat kelas bawah. Semua kelas di masyarakat harus diperlakukan sama di pelayanan publik. Menurut John Rawls (dalam Khoiron 2017 : 15) setiap orang mempunyai hak yang sama bagi kebebasan dasar yang paling luas seperti yang dimiliki orang lain. Dalam konsep good governance menurut (Dwiyanto, dkk 2012) prinsip keadilan bermakna bahwa semua warga Negara mempunyai kesempatan yang sama untuk meningkatkan atau menjaga kesejahteraan mereka.

Prinsip keadilan erat kaitannya dengan konsep konsep ketercukupan dan kepastian dimana keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektifitas, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat dipenuhi secara adil. Singkatnya, prinsip keadilan dalam pemberian pelayanan oleh birokrasi pemerintah merupakan ukuran untuk menilai seberapa jauh bentuk pelayanan telah memperhatikan aspek-aspek keadilan dan membuat publik memiliki akses yang sama terhadap sistem pelayanan.]

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas mengenai keadilan sosial dalam pelayanan publik, peneliti dapat menyimpulkan bahwa keadilan sosial dalam pelayanan publik merupakan perwujudan dalam upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan publik

secara adil dan merata kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa membeda-bedakannya berdasarkan status dan kelas sosial, Sehingga kedepannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut dapat mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang menciptakan keadilan sosial kepada seluruh masyarakat Indonesia. Berkaitan dengan Inovasi pelayanan yang diterapkan oleh Polresta Bandar Lampung melalui program FIFO (*First In First Out*) dari hasil riset peneliti menemukan bahwa perwujudan nilai dari sisi keadilan tersebut diwujudkan melalui tersedianya mesin penomor antrian yang secara otomatis dapat meminimalisir terjadinya antrian yang panjang dan ketidakadilan dalam sisi penomor urutan. Program ini merupakan suatu upaya untuk dijadikan sebagai suatu solusi untuk menciptakan sisi keadilan dalam penerimaan pelayanan publik pembuatan *Smart Sim* yang didukung oleh program *FIFO (first in and first out)*.

### **Smart SIM dan FIFO**

Menurut Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 yang mengatur tentang lalu lintas dan angkutan jalan, Polri resmi menghadirkan *Smart Surat Izin Mengemudi Smart SIM* atau SIM Pintar bagi pengguna kendaraan bermotor di Indonesia. *Smart SIM* merupakan bagian dari inovasi pelayanan publik di bidang lalu lintas yang berbasis IT. *Smart SIM* merupakan bagian dari inovasi pelayanan publik di bidang lalu lintas yang berbasis IT. sesuai arti *Smart SIM* itu sendiri, yang pasti bentuk SIM baru ini akan membantu aktivitas jadi lebih mudah.

*Smart SIM* baru ini bukan hanya sekedar kartu identitas bagi pengguna kendaraan. Produk terbaru Korlantas Polri ini punya tiga fungsi *Smart SIM* terbaru, yakni sebagai data diri pemilik SIM, mencatat data pelanggaran lalu lintas, dan uang elektronik. *Smart SIM* telah dilengkapi dengan ragam fitur *Smart SIM* canggih dimana *Smart SIM* memuat data pelanggaran hingga data kecelakaan si pengguna lewat aplikasi *Smart SIM*. Guna mengetahui isinya, pemilik SIM tak perlu datang ke kantor polisi. Tetapi cukup dengan *download* aplikasi *Smart SIM* yang tersedia bagi *handphone* berbasis android. Selain mengunduh aplikasi untuk *Smart SIM*, pemilik *Smart SIM* juga harus memastikan bahwa *handphone* yang dimiliki telah memiliki fitur NFC (*Near Field Communication*). Lewat fitur *Smart SIM* app tersebut, kamu bisa membaca seluruh data *Smart SIM* dengan hanya menempelkan ke *handphone*, data yang dapat terbaca seperti data forensik kepolisian milik pribadi, membuka data *traffic attitude record*, dan *penalty point*. Hingga membuka saldo uang elektronik, dan melihat nomor telepon penting yang dicantumkan saat registrasi (<https://indonesia.go.id>, 2019 Diakses pada 23 Juni 2020 pukul 14:56 WIB) Berdasarkan Visi Misi Polri dalam mewujudkan inovasi pelayanan *Smart Sim* dalam mendukung peningkatan fasilitas pelayanan publik, Program FIFO (*First In and First Out*) menjadi sebuah alternatif di dalam mendukung sistem keadilan sosial untuk memperoleh pelayanan pembuatan *Smart Sim* yang didasarkan atas prinsip transparansi, fleksibel dan berkeadilan dalam sistem penomor urutan antrian.

### **C. METODE PENELITIAN**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Peneliti menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif karena peneliti bertujuan untuk mendeskripsikan masalah yang terjadi di lapangan dan untuk mengetahui bagaimanakah inovasi dalam pelayanan program “FIFO” (*First In and First Out*) di Polresta Bandar Lampung. Adapun fokus dalam penelitian ini adalah mengetahui dan mendeskripsikan inovasi pelayanan terpadu yang dilaksanakan oleh Polresta Bandar Lampung melalui program FIFO melalui beberapa indikator yang diantaranya nya : Keunggulan cara terbaru dari sebelumnya, Tingkat kerumitan inovasi dibandingkan dengan sistem sebelumnya dan masa uji coba program melihat kelengkapan operasional. Sedangkan jenis dan sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data

sekunder, data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan informan secara langsung. Sedangkan data sekunder diperoleh dari sumber-sumber buku cetak, dokumentasi dan beberapa sumber yang bersal dari situs internet yang berhubungan dengan tujuan penelitian. Analisis data pada penelitian yang bersifat kualitatif berlandaskan pada penggunaan keterangan secara lengkap dan mendalam dalam menginterpretasikan data tentang variabel, bersifat non-kuantitatif dan dimaksudkan untuk melakukan eksplorasi mendalam dan tidak luas dalam fenomena. Di dalam penelitian ini penulis sependapat dengan Sugiyono (2016 : 244), menyebutkan ada tiga langkah pengolahan data kualitatif, yakni reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing and verification*).

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton . Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan sampel sebanyak 100 responden. Sedangkan untuk teknik *sampling* yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2017), *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian pada sub bab sebelumnya, maka peneliti melakukan pembahasan terkait hasil temuan di lapangan. Tahap ini peneliti melakukan pembahasan berdasarkan fokus penelitian yang telah ditetapkan, serta data dari hasil penelitian yang diperoleh selama penelitian berlangsung. Adapun pembahasan mengenai “Inovasi Pelayanan Smart Sim Melalui Program FIFO (*First In and First Out*) di Polresta Bandar Lampung, adalah sebagai berikut :

##### **Menerapkan Cara yang Baru dengan Sebelumnya**

Adanya inovasi FIFO sistem di Polresta Bandar Lampung menunjukkan keunggulan cara yang baru dibandingkan dengan sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa dengan terbitnya FIFO, masyarakat yang lebih dahulu hadirkan lebih dahulu dilayani. Inovasi dan renovasi keberadaan Sat Lantas terus dilaksanakan supaya pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan. Polresta Bandar Lampung dapat memberikan peningkatan pelayanan kepada masyarakatsemoga masyarakat tambah puas dengan pelayanan kepolisian, ketertiban dan kinerja polisi menuju profesional dan terpercaya.

Layanan terbaru FIFO ini sebagai bentuk penerapan visi POLRI yang memberikan pelayanan terbaik dalam memenuhi standar pelayanan publik. Pelayanan yang mulai dari pengambilan nomor antrian hingga penginputan data menggunakan teknologi elektronik tersebut yang berbasis teknologi diharapkan mampu mempermudah masyarakat dan dapat menghemat waktu. Proses ini dinilai lebih efektif terutama bagi masyarakat yang sibuk tidak sempat untuk meluangkan waktu lebih banyak untuk membuat SIM atau memperpanjang SIM bisa menggunakan sistem pendaftaran online. Dengan mendaftar secara Online masyarakat akan langsung mendapatkan jadwal yang telah ditentukan, yaitu tentang tanggal, dan jam kedatangan mereka untuk hadir di Polres setempat.

Pada pelaksanaan inovasi pelayanan Satlantas Polresta Bandar Lampung melalui program FIFO bukan tanpa hambatan, salah satunya faktor yang mempengaruhi ialah berasal dari masyarakat sendiri. Polresta Bandar Lampung memberikan pelayanan FIFO (*First In First Out*) ini bukan tanpa alasan, yaitu agar masyarakat tidak merasa sungkan atau malas untuk membuat SIM karena telah dipermudah, namun masih lemahnya kesadaran yang dimiliki

oleh setiap individu masyarakat Kota Bandar Lampung untuk memiliki (SIM) kendaraan bermotor membuat inovasi ini belum begitu maksimal juga. Dalam setahun jumlah usia produktif dan yang telah memiliki kewajiban untuk memiliki SIM tidak mencapai lima puluh persen. Sedangkan SIM merupakan tanda bukti legitimasi, kompetensi, alat kontrol, dan data forensik kepolisian bagi seseorang yang telah lulus ujian pengetahuan, kemampuan dan keterampilan untuk mengemudikan sepeda motor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Kendala lain adalah teknologi dan sistem informasi yang masih perlu untuk terus ditingkatkan. Pada pelayanan yang mengandalkan internet memerlukan jaringan yang sangat baik karena menjadikannya utama yang mendukung berbagai aktivitas baik secara individu, kelompok, maupun sosial. Berdasarkan hasil observasi peneliti pada saat hendak melakukan wawancara di Kantor Satlantas Polresta Bandar Lampung terdapat gangguan jaringan internet pada Satpas Polresta Bandar Lampung yang berdampak pada penghentian sementara saat pengurusan berkas kelengkapan administrasi SIM. Penyebabnya adalah jaringan tiba-tiba terputus sehingga koneksi antara komputer dengan penginputan data menuju *server* tidak berfungsi. Dengan adanya gangguan jaringan internet ini membuat beberapa orang yang akan mengurus berkas dan mengikuti ujian teori tertunda dan pengurusan SIM menjadi terhambat. Hal ini menunjukkan tetap harus adanya peningkatan agar pelayanan yang diberikan benar-benar mampu memberikan hasil yang memuaskan masyarakat.



Gambar 1. Inovasi Pelayanan Smart Sim Melalui Mesin FIFO (*First In and First Out*)  
Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2020

### **Tingkat Kerumitan Inovasi Dibandingkan dengan Sistem Sebelumnya**

Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah prasyarat untuk menjalankan atau mengoperasikan kendaraan bermotor dan berlaku selama lima tahun. Setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki surat izin mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan yang dikemudikan. Untuk mendapatkan Surat Izin mengemudi seseorang harus memiliki kompetensi mengemudi yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan atau belajar sendiri. Pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh lembaga yang mendapat izin dan terakreditasi dari pemerintah. Karena SIM merupakan hal yang dapat dikatakan penting maka dalam proses mendapatkannya pun harus sesegera mungkin dan untuk mempermudah masyarakat mendapatkan SIM perlu adanya inovasi yang harus dilakukan. Pada dasarnya sebuah inovasi tercipta dari adanya masalah yang dihadapi oleh setiap instansi sehingga menunculkan sebuah tujuan jelas untuk dapat mengatasi masalah yang sedang dihadapi. Dalam penerapan inovasi *e-SIM* Polresta Bandar Lampung didasarkan dari adanya masalah disaat pembuatan SIM manual seperti waktu pelayanan yang lama sehingga menyebabkan antrian panjang dan adanya jasa percaloan. Selain itu sering terjadi salah data pemohon baik nama maupun tanggal lahir oleh karena itu inovasi *e-SIM* ini diciptakan untuk mengatasi masalah yang ada tersebut. Tujuan utama dari terciptanya aplikasi *e-SIM* ini yaitu

untuk mempermudah layanan pembuatan SIM di Polresta Bandar Lampung agar menjadi lebih efektif dan efisien. Dengan adanya aplikasi ini para pengguna akan melakukan pendaftaran secara online untuk mendapatkan kode *booking* yang akan diajukan kepada petugas SATPAS SIM.

Keberhasilan inovasi layanan publik tidak hanya berfokus pada solusi yang telah diusulkan, tetapi juga ketersediaan informasi dan kemudahan penggunaan inovasi yang telah diciptakan. Sama halnya dengan yang dijelaskan oleh Zeszyty (2017) bahwa layanan elektronik harus mudah diakses oleh pengguna serta mudah digunakan, jika elemen ini dipertimbangkan dalam tahap pengembangan inovasi maka tujuan layanan akan dapat dicapai secara efisien dan mampu memangkas biaya layanan, selain itu layanan elektronik harus mampu memangkas waktu pelayanan sehingga permasalahan antri dapat teratasi.

Berdasarkan teori diatas dapat diartikan bahwa dalam melakukan inovasi dengan menggunakan teknologi harus mempertimbangkan beberapa hal yang menjadi pendukung terlaksananya inovasi tersebut agar hasil yang ditimbulkan pun maksimal. Reka baru atau inovasi (*innovation*) dapat diartikan sebagai proses dan/atau hasil pengembangan pemanfaatan/mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologi) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk (barang dan/atau jasa), proses, dan/atau sistem yang baru/penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya terus dilakukan oleh Polresta Bandar Lampung. Sebelumnya Polesta Bandar Lampung telah terlebih dahulu menghadirkan inovasi pelayanan berbasis digital. Disebutkan pula bahwa Polesta Bandar Lampung dalam memberikan jasa pelayanan lebih bersikap humanis dan berbasis kemajuan teknologi informasi yaitu inovasi pelayanan Satlantas Polresta Bandar Lampung melalui Program FIFO (*First In First Out*). Program FIFO ini memang lebih mudah dan ringkas jika dengan cara sebelumnya, namun dalam pelaksanaannya masih banyak masyarakat yang kurang memahami inovasi program tersebut karena masih minimnya penyebaran informasi dari program ini. Oleh karena itu diperlukan kegiatan sosialisasi yang lebih intens lagi kepada masyarakat dari pihak Polresta Bandar Lampung ataupun secara melalui media cetak dan media elektronik agar tujuan dari diadakannya program ini mampu tercapai.

### **Masa Uji Coba Program Melihat Kelengkapan Operasional**

Pelaksanaan dari suatu program diperlukan adanya uji coba. Masa uji coba dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan dari program yang akan dijalankan dan bagaimana mengatasi kendala-kendala yang ada. Untuk mengatasi masalah-masalah dalam pelaksanaan inovasi FIFO ini Polresta Bandar Lampung bekerja sama dengan Disdukcapil mengenai mesin verifikasi KTP untuk mempermudah pendataan pemohon.

Latar belakang yang muncul dari inovasi FIFO yaitu pemanfaatan teknologi dengan menciptakan sebuah aplikasi berbasis android yang dapat diakses oleh pengguna layanan SIM. Hasil penelitian ini selaras dengan Evans, Olaniyi (2018) mengungkapkan bahwa pemerintah digital merupakan penggunaan perangkat komunikasi elektronik seperti komputer dan internet untuk memberikan pelayanan publik. Penggunaan teknologi dan komunikasi sebagai alat untuk mencapai pemerintahan yang lebih baik yang dapat dilakukan secara online dan berbasis internet. Dengan adanya pemerintah digital, pemerintah menyediakan website dan berbagai aplikasi yang dapat memberikan informasi kepada masyarakat.

Pada inovasi ini untuk memaksimalkan hasilnya para pegawai mendapatkan pelatihan selama 3 bulan untuk dapat mengoperasikan aplikasi baru yang diciptakan. Pelatihan ini bertujuan untuk menciptakan kompetensi petugas yang memiliki kemampuan untuk memberikan layanan yang baik kepada masyarakat berkat adanya pelatihan yang dilakuakn Korlantas Polri dan Lembaga Sertifikasi Proesi (SLP). Seperti yang dijelaskan oleh Pathamanathan (2016) bahwa kesuksesan implementasi sistem elisensi ditunjukkan oleh

faktor karyawan untuk menggunakan e-lisensi tersebut. Polresta Bandar Lampung sebagai pihak yang memiliki wewenang dan sebagai penyelenggara pelayanan harus memastikan bahwa pelatihan, pengarahan dan lokakarya yang memadai serta sistematis dilakukan untuk para karyawan agar memungkinkan mereka memahami dengan jelas manfaat yang dihasilkan dengan menggunakan elisensi tersebut sehingga ketika para karyawan menyadari manfaat seperti penghematan waktu, biaya, kecepatan pelayanan, efisiensi, kenyamanan penggunaan layanan, dan aksesibilitas yang mudah maka pegawai akan merasa bertanggungjawab dan akan memberikan kinerja terbaiknya.

Berdasarkan uraian di atas, Program FIFO (*First In First Out*) diluncurkan oleh Polresta Bandar Lampung dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan Polresta Bandar Lampung dan mempermudah masyarakat dalam mengurus pembuatan SIM baru atau SIM perpanjangan yang dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi yang dapat diakses oleh semua orang menggunakan *smartphone* masing-masing di *PlayStore*. Namun walaupun demikian masih terdapat beberapa hal yang harus ditingkatkan agar mampu memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat.

## **E. KESIMPULAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil skripsi dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Inovasi Pelayanan Satlantas Polresta Bandar Lampung melalui Program FIFO (*First In First Out*), Maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik adalah tugas penyelenggara Negara, dalam hal ini Polresta kota Bandar Lampung yang merupakan Kepolisian resort kota bertugas dalam melayani, memenuhi dan menertibkan keamanan meluncurkan Program FIFO (*First In First Out*) dalam pelayanan pembuatan Smart SIM. Layanan ini sebagai bentuk penerapan visi POLRI yaitu untuk memberikan pelayanan terbaik dalam memenuhi standar pelayanan publik. Inovasi pelayanan yang diwujudkan Polresta Bandar Lampung adalah melalui program FIFO (*First In First Out*).

Hal ini didasari karena berdasarkan pada permasalahan pelayanan yang sering terjadi dan adanya indikasi percaloan dalam proses pembuatan SIM. Dengan adanya aplikasi e-sim ini para pemohon akan mengurus pembuatan SIM secara mandiri karena pemohon akan mendapatkan kode *booking* setelah melakukan pendaftaran dan kode *booking* tersebut tidak dapat diwakilkan orang lain sehingga meminimalisir terjadinya percaloan. Berdasarkan hasil Riset yang peneliti peroleh menemukan bahwa perwujudan nilai dari sisi keadilan tersebut diwujudkan melalui tersedianya mesin penomor antrian yang secara otomatis dapat meminimalisir terjadinya antrian yang panjang dan ketidakadilan dalam sisi penomor urutan. Sistem keadilan tersebut dilihat dari sisi keteraturan dan kepatuhan masyarakat dalam mentaati peraturan dan ketentuan yang telah diterapkan oleh Polresta Kota Bandar Lampung dengan mengikuti nomor urut yang sesuai dan ikut mengantri di dalam mendapatkan pelayanan *Smart SIM* yang disediakan tanpa membedakan strata sosial dan aspek aspek lainnya. Tujuan dari program FIFO ini adalah untuk menciptakan sisi efektifitas dan efisiensi dari penerimaan pelayanan Smart Sim yang lebih berorientasi terhadap memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menunjukkan sisi keadilan. Program ini merupakan suatu upaya untuk dijadikan sebagai suatu solusi untuk menciptakan sisi keadilan dalam penerimaan pelayanan publik pembuatan *Smart Sim* yang didukung oleh program FIFO (*first in and first out*) untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh Polresta Bandar Lampung. Sehingga kedepannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut dapat mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang menciptakan keadilan sosial kepada seluruh masyarakat Indonesia.

## Saran

Berdasarkan hasil analisis dan simpulan yang berkaitan dengan penelitian ini maka saran – saran yang dapat diajukan adalah:

1. Perlu dilakukan sosialisasi lebih intensif dari Kepolisian tentang manfaat memiliki SIM, sebagaimana tercantum dalam Pasal 77 ayat (1) UU No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan serta prosedur pembuatan Smart SIM dengan *First In First Out* (FIFO) di Polresta Bandar Lampung yang akan mempermudah pemohon yang mengajukan SIM.
2. Kepada pihak Polresta Bandar Lampung sehubungan dengan pelayanan pembuatan SIM kepada masyarakat untuk menambah unit pelayanan pada ruang ujian simulator dan ujian teori agar waktu tunggu dalam antrian pembuatan SIM dapat diminimalkan. Pada penelitian selanjutnya disarankan untuk memperhitungkan tipe atau jenis SIM, melakukan simulasi untuk mengetahui jumlah unit layanan yang optimal dengan memperhitungkan faktor biaya operasional serta melakukan perhitungan perbedaan tingkat kedatangan pemohon SIM setiap harinya antara hari yang cenderung ramai dengan hari biasa.

## REFERENSI

### Sumber Buku :

- Ancok, Djameludin. 2012. *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Erlangga:Jakarta.
- Evans, Olaniyi, 2018, *Repositioning for increased digital dividends: internet usage and economic well-being in sub-saharan Africa*, Journal of Global Information Technology Management.
- Harbani, Pasolong, 2010. Teori Administrasi Publik. Bandung ; Alfabeta Irwan Noor. 2013. *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: UB Press Karjuni, Dt.
- Maani. 2010. Etika Pelayanan Publik, Universitas Negeri Padang.
- Liang, S.-W., & Lu, H.-P. 2013. "Adoption of *E-government* Services: An Empirical Study of The *Online Tax Filing System* in Taiwan". *Online Information Review* Vol.37, No.3, 424-442.
- Mahmoedin, 2010, *Kualitas Pelayanan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H. A. S. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.
- Mulyadi, Deddy dkk. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ngorang, Philipus. 2013. Nilai Keadilan Dalam Etika Pelayanan Publik Konsep dan Implementasinya.

### Sumber Jurnal :

- Prabawati, T., Duadji, N., & Prihantika, I. 2021. Efektivitas Penerapan Aplikasi E-Court dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Pengadilan Negeri Tanjung Karang Kelas 1A). *Jurnal Administrativa*, 3(1), 37-51.
- Rusdi, Isna Septia. 2016. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Moyudan Sleman Yogyakarta. Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta
- Syamsir, Syamsir. "Public Service Motivation and Socio Demographic Antecedents among Civil Service in Indonesia." *Bisnis & Birokrasi Journal* 21.1 (2014): 1-8.

Zahra, F., Meutia, I. F., & Yulianti, D. (2020). Strategi Satuan Intelijen dan Keamanan (Sat Intelkam) Kepolisian Resor (Polres) Way Kanan Menuju Pelayanan Prima. *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik*.

**Peraturan dan Undang - Undang**

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

**Sumber Lain:**

<https://kumparan.com/Lampunggeh/polresta-bandar-Lampung-luncurkan-fifo-pelayanan-sim-1rZjay2xjaH> Diakses pada 20 Agustus 2020 Pkl 17.28 Wib

<https://www.saibumi.com/artikel-94672-luncurkan-program-fifo-ini-penjelasan-kasatlantas-polresta-bandar-Lampung.html> Diakses pada 28 Oktober 2019 Pkl 16.35 Wib

<https://indonesia.go.id/layanan/kependudukan/sosial/smart-sim>: Diakses Pada 17 September 2019 Pkl 17.24 Wib)

