

## RINGKASAN

Venanda Octa Risqina, 2024, **Implementasi Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) *Online* di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Kota Probolinggo**, Renny Candradewi P, M.A, Verto Septiandika, S.Sos., M.AP,

Salah satu inovasi yang telah diterapkan oleh Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Kota Probolinggo merupakan suatu langkah maju untuk meningkatkan digitalisasi layanan publik, yang dimana dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus SIM. Diharapkan layanan ini dapat terus diperbaiki serta evaluasi agar semakin efektif serta bermanfaat bagi seluruh masyarakat Kota Probolinggo. Salah satu layanan yang diunggulkan adalah pelayanan SIM (Surat Izin Mengemudi) *online*, guna untuk mengukur keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan. Keberhasilan ini dapat dilihat dari kelancaran kegiatan pelayanan SIM, partisipasi masyarakat, dan meningkatnya kesadaran untuk mengurus pembaruan SIM. Maka dari itu, diharapkan untuk meningkatkan proses yang lebih transparan dan terpantau dengan baik oleh tim satuan penyelenggara pelayanan publik (SATPAS).

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi pelayanan surat izin mengemudi (SIM) *online* di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Kota Probolinggo. Dalam mengembangkan layanan publik, khususnya dalam melayani proses pembuatan surat izin mengemudi serta perpanjangan surat izin mengemudi melalui situs resmi *online* yang dimiliki oleh SATPAS Kota Probolinggo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode kualitatif analisis bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan.

**Kata Kunci :** Implementasi Program, Pelayanan Publik, SIM *Online*, Polri, Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS)

## SUMMARY

Venanda Octa Risqina, 2024, **Implementasi Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) *Online* di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Kota Probolinggo**, Renny Candradewi P, M.A, Verto Septiandika, S.Sos., M.AP,

One of the innovations implemented by the SIM (Driver's License) Administration Unit (SATPAS) in Probolinggo City is a significant step forward in enhancing the digitalization of public services, which facilitates the process of obtaining a driver's license for the community. This service is expected to be continuously improved and evaluated to become more effective and beneficial for all residents of Probolinggo City. One of the highlighted services is the online driver's license service, aimed at measuring the success of quality service improvement. This success can be seen from the smooth operation of SIM services, community participation, and the increased awareness of the need to renew driver's licenses. Therefore, it is hoped to improve the process to be more transparent and well-monitored by the public service administration unit (SATPAS) team.

This research aims to describe the implementation of the online driver's license service in the SIM Administration Unit of Probolinggo City. In developing public services, especially in the process of issuing and renewing driver's licenses through the official online site owned by SATPAS Probolinggo City, the research employs qualitative analysis methods to gain a general understanding of social realities from the participants' perspectives.

**Keywords** : Program Implementation, Public Service, *Online* Driving License, Polri, SIM Administration Organizing Unit (SATPAS)