

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi pada sektor kepolisian telah menghadirkan transformasi dalam proses perpanjangan SIM (Surat Izin Mengemudi). Dulu, perpanjangan SIM membutuhkan kehadiran fisik pemohon di kantor kepolisian untuk mengurusnya secara offline. Namun, dengan kemajuan teknologi, perpanjangan SIM dapat dilakukan secara online melalui platform digital. Melalui layanan perpanjangan SIM online, pemohon dapat mengajukan permohonan perpanjangan, mengunggah dokumen-dokumen yang diperlukan, dan melakukan pembayaran secara elektronik tanpa harus datang ke kantor kepolisian. Transformasi ini memberikan kemudahan dan efisiensi bagi masyarakat, mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan dalam proses perpanjangan SIM. Selain itu, perpanjangan SIM online juga membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan kepolisian, dengan adanya sistem pencatatan dan pelacakan yang terintegrasi (Jumriati, 2022). Hal ini merupakan contoh bagaimana perkembangan teknologi telah mengubah cara pelayanan kepolisian dilakukan, meningkatkan kenyamanan dan efektivitas bagi masyarakat serta meningkatkan efisiensi kerja di institusi kepolisian (Dimas Sulistiyo, 2023).

Berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 tahun 2014, inovasi publik merupakan suatu langkah maju dalam jenis pelayanan publik yang berupa ide kreatif, orisinal, adaptasi, atau modifikasi, dengan dampak positif langsung maupun tidak langsung bagi masyarakat. Dalam konteks ini, inovasi pelayanan publik tidak hanya mencakup penemuan baru, tetapi juga mencakup pendekatan baru yang sesuai dengan situasi tertentu, seperti memperluas jangkauan atau meningkatkan kualitas dari inovasi pelayanan publik yang sudah ada sebelumnya (Tri Yuningsih, 2020). Pemerintah menunjukkan tekad serius dalam memajukan inovasi publik melalui penyelenggaraan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP), sebuah acara yang diselenggarakan oleh Kementerian Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Langkah ini menjadi salah

satu faktor pendorong bagi lembaga pemerintah yang ada untuk mengembangkan inovasi dalam penyediaan layanan publik kepada masyarakat. Salah satu pelayanan yang masih dianggap buruk adalah pada pelayanan pembuatan SIM. Salah satu pimpinan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) menyebutkan bahwa terdapat tiga lembaga pelayanan yang terburuk dalam memberikan pelayanan publik yaitu Kepolisian, Badan Pertahanan Nasional dan Kepegawaian. Selanjutnya, disebutkan bahwa pengaduan masyarakat yang paling menonjol terhadap pelayanan kepolisian adalah pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) (Juwita, 2020).

Pelayanan publik di Indonesia bertujuan untuk mempermudah pemberian layanan kepada masyarakat sehingga kebutuhan pelayanan dapat dipenuhi oleh pemerintah. Instansi pemerintah sebagai sarana penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien (Jumriati, 2022). Selain itu pelayanan yang diberikan harus inovatif sehingga mampu memberikan kemudahan bagi penggunanya. Dengan adanya inovasi dalam sektor publik di karenakan tuntutan akuntabilitas, transparansi, dan berbagai prinsip good governance lain yang menuntut instansi publik untuk dapat meningkatkan pelayanan. Inovasi merupakan suatu hal yang sangat penting bagi pemerintah, dimana dengan adanya inovasi diharapkan mampu mengatasi permasalahan yang ada sehingga pemerintah mampu memberikan layanan yang efektif dan efisien (Riska, 2022).

Korlantas RI atau Korps Lalu Lintas Polri adalah bagian dari Kepolisian Negara Republik Indonesia yang bertanggung jawab dalam pengaturan dan pengawasan lalu lintas di seluruh wilayah Indonesia. Korlantas Polri memiliki tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), peraturan lalu lintas, penegakan hukum dan penanganan kecelakaan lalu lintas. Korlantas Polri juga bertanggung jawab dalam melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang keselamatan lalu lintas. Selain itu, Korlantas Polri juga memiliki peran dalam melakukan pengawasan terhadap kendaraan bermotor yang

melanggar aturan lalu lintas dan melakukan penindakan terhadap pelanggaran tersebut.

Satuan Penyelenggaraan Administrasi SIM (Satpas) adalah unit di bawah Kepolisian Negara Republik Indonesia yang bertanggung jawab untuk mengurus dan menerbitkan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Indonesia. Satpas bertanggung jawab untuk melakukan tes mengemudi bagi pemohon SIM, memproses permohonan dan perpanjangan SIM. Satpas juga berperan dalam menegakkan hukum dan peraturan lalu lintas. Korlantas Polri dan Satpas memiliki hubungan erat dalam hal pembuatan dan perpanjangan SIM di Indonesia. Satpas menggunakan aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) yang dikembangkan oleh Korlantas Polri untuk memfasilitasi pendaftaran pembuatan dan perpanjangan SIM.

Satuan Penyelenggaraan Administrasi (Satpas) Polda Metro Jaya termasuk salah satu yang memfasilitasi perpanjangan surat izin mengemudi (SIM) melalui Aplikasi SINAR. Surat izin mengemudi merupakan tanda bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh pihak kepolisian bagi masyarakat yang telah memenuhi persyaratan baik secara administrasi, kesehatan jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas, serta mahir dalam mengendarai kendaraan. Kepemilikan SIM diatur dalam pasal 77 ayat 1 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 yang berbunyi bahwa :

“Setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki surat izin mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan yang dikemudikan”.

Apabila seseorang berkendara di jalan dan tidak memiliki SIM sebagaimana dimaksud dalam pasal 77 ayat (1) tersebut maka akan dikenakan pidana berupa kurungan penjara paling lama 4 (empat) bulan atau denda paling banyak satu juta rupiah. Walaupun sudah ada peraturan yang mengatur terkait kepemilikan SIM, pada kenyataannya masih banyak masyarakat Indonesia yang tidak memiliki SIM bahkan SIM nya sudah kedaluwarsa masa aktifnya sehingga tidak berlaku kembali (Peraturan Kepolisian Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 77 Ayat 1 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan). Permasalahan yang sering terjadi adalah kurangnya

kepedulian masyarakat terkait perpanjangan SIM. Salah satu permasalahan yang di temukan dilapangan ialah sudah habisnya masa berlaku SIM sehingga ketika pemiliki SIM ingin melakukan perpanjangan sudah telat hingga dua bulan lamanya. jika sudah seperti itu maka SIM tidak bisa di perpanjangan kembali, sehingga pengendara harus membuat ulang SIM baru (Agusfian, 2023).

Gambar 1.1 Korlantas Polri Luncurkan Aplikasi SINAR



Sumber : (Kompas.com, 2021)

Dalam beberapa tahun terakhir, Indonesia telah mencapai kemajuan signifikan dalam digitalisasi layanan SIM. Salah satu bentuk pelayanan dengan menggunakan sistem *e-government* yang dicetuskan oleh pemerintah Indonesia adalah penerapan sistem surat izin mengemudi (SIM) elektronik (Arifah , 2020). Saat ini, seluruh bentuk pelayanan yang berkaitan dengan SIM dapat dilakukan secara daring melalui aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR). Perkembangan yang paling menonjol adalah pada saat Kapolri memperkenalkannya aplikasi SINAR (SIM Nasional Presisi) pada acara peluncuran aplikasi Digital Korlantas Polri di Satpas Polda Metro Jaya, Jakarta pada 13 April 2021. Kemudian diterapkan di 4 (empat) satpas sebagai pilot project yaitu Satpas Polda Metro Jaya, Satpas Polres Metro Depok, Satpas Polres Jombang dan Satpas Polresta Denpasar. Dengan diluncurkannya aplikasi SINAR (SIM Nasional Presisi), SIM yang sebelumnya hanya dapat diakses secara offline kini dapat diakses melalui platform digital. Aplikasi ini bersifat nasional yang kemudian diperluas di 54 satuan pelayanan Unit Lalu Lintas, Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) di seluruh Indonesia (Utami, 2023).

Terdapat batasan waktu perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR, waktu paling cepat perpanjangan SIM A dan SIM C adalah 90 hari atau tiga bulan sebelum SIM habis masa berlakunya. Biaya perpanjangan SIM pada aplikasi SINAR untuk SIM A adalah Rp 80.000,00 sedangkan untuk SIM C adalah Rp 75.000,00. Biaya tersebut belum termasuk biaya admin, biaya pengemasan dan biaya pengiriman dari Satpas ke rumah (DetikOto, 2024). Pengguna dapat memperbaharui SIM melalui aplikasi SINAR sebelum masa berlaku SIM habis, namun tidak perlu menunggu hingga menit terakhir untuk memperbaharui SIM. Oleh karena itu, disarankan untuk memperbaharui SIM melalui aplikasi SINAR minimal 90 hari sebelum SIM habis masa berlakunya. Perlu diketahui bahwa batas waktu perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR dapat berubah, jadi sebaiknya periksa informasi terbaru sebelum memperbaharui SIM.

Aplikasi SINAR memungkinkan pemohon SIM untuk mengurus perpanjangan, pembuatan baru, dan pembaruan data SIM dengan mudah melalui ponsel pintar mereka. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat mengunggah dokumen-dokumen yang diperlukan, mengisi formulir secara elektronik, dan melakukan pembayaran secara online. Selain itu, aplikasi SINAR juga memberikan kemudahan bagi pengguna dengan fitur notifikasi dan pengingat untuk memastikan agar SIM tetap valid dan tidak kedaluwarsa. Aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) ini dapat diunduh melalui Play Store untuk aplikasi Android dan App Store untuk aplikasi IOS. Dalam aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) terdapat beberapa fitur, untuk pendaftaran dan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM), Samsat Digital Nasional (SIGNAL), National Traffic Management Center (NTMC) POLRI, dan Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE). Namun untuk sementara ini, layanan yang siap digunakan hanya fitur SINAR untuk perpanjangan SIM, fitur yang lainnya masih dalam proses pengembangan. Transformasi ini tidak hanya memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengakses dan mengelola SIM mereka, tetapi juga meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan SIM di tingkat nasional. Aplikasi SINAR menjadi langkah maju yang signifikan dalam mengadopsi teknologi digital untuk meningkatkan layanan publik, membawa SIM ke era digital yang lebih modern dan efektif (Wulan, 2023).

Proses pengajuan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) melalui Aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) dimulai dengan langkah-langkah yang sederhana dan efisien. Pertama, pengguna harus mengunduh aplikasi SINAR melalui platform yang tersedia. Setelah berhasil diunduh, pengguna perlu membuat akun pribadi dan mengisi data pribadi serta informasi terkait SIM mereka. Selanjutnya, pengguna dapat memilih jenis perpanjangan yang dibutuhkan dan mengisi formulir yang telah disediakan dalam aplikasi. Dokumen pendukung, seperti KTP, SIM yang akan diperpanjang, dan foto diri, perlu diunggah secara elektronik sebagai bagian dari proses verifikasi. Pembayaran biaya perpanjangan juga dapat dilakukan melalui sistem pembayaran yang terintegrasi dalam aplikasi. Setelah semua data dan dokumen terverifikasi dan pembayaran selesai, permohonan akan diproses oleh pihak berwenang. Pengguna dapat memantau status pengajuan mereka melalui aplikasi SINAR, yang memberikan transparansi dan kemudahan akses. Setelah proses verifikasi selesai, SIM yang diperpanjang dapat diunduh dan dicetak melalui aplikasi SINAR. Dengan demikian, penggunaan SINAR tidak hanya menyederhanakan proses perpanjangan SIM tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih cepat dan efisien bagi pemohon.

Gambar 1.2 Jumlah Pembuatan dan Perpanjangan SIM 2021

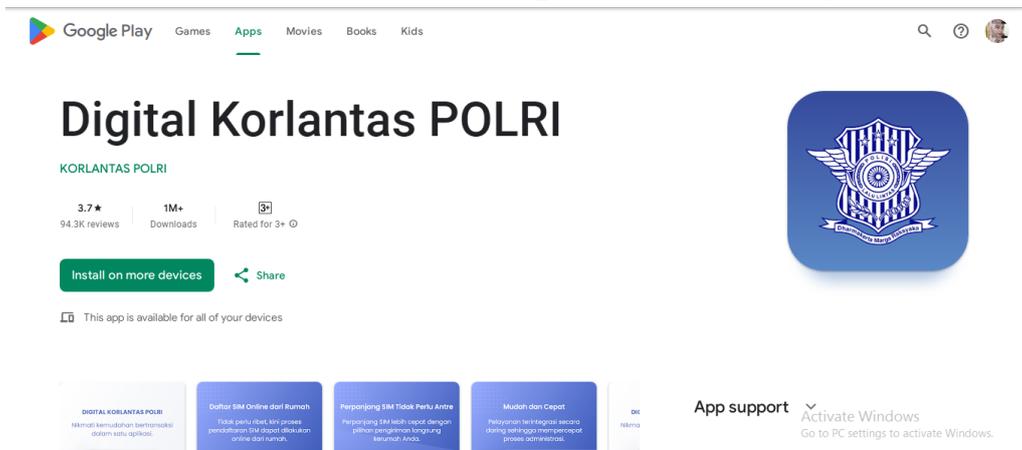
| JENIS DAN GOLONGAN SIM | | TAHUN | | TREND | | KET |
|---------------------------|---------------|-------------------|-------------------|----------------------|-------------|----------|
| | | 2020 | 2021 | Angka | % | |
| BARU | A | 1.582.236 | 1.613.369 | 31.133 | 20% | |
| | C | 2.606.792 | 2.288.770 | - 318.022 | - 12% | |
| | D | 949 | 869 | - 80 | - 8% | |
| | Internasional | 8.165 | 10.340 | 2.175 | 27% | |
| PERPANJANGAN | A | 2.216.707 | 2.429.797 | 213.090 | 10% | |
| | A Umum | 11.581 | 9.417 | - 2.164 | - 19% | |
| | C | 5.239.086 | 5.213.002 | - 26.084 | 0% | |
| | D | 472 | 463 | - 9 | - 2% | |
| | B I | 91.476 | 95.519 | 4.043 | 4% | |
| | B I Umum | 111.592 | 99.083 | - 12.509 | - 11% | |
| | B II | 13.754 | 14.661 | 907 | 7% | |
| | B II Umum | 117.432 | 117.206 | - 226 | 0% | |
| | Internasional | 501 | 1.944 | 1.443 | 288% | |
| | PENINGKATAN | A Umum | 6.565 | 4.962 | - 1.603 | - 24% |
| B I | | 102.302 | 101.513 | - 789 | - 1% | |
| B I Umum | | 56.393 | 52.500 | - 3.893 | - 7% | |
| B II | | 12.597 | 14.582 | 1.985 | 16% | |
| B II Umum | | 43.563 | 53.278 | 9.715 | 22% | |
| PRODUKSI SIM | | 12.222.163 | 12.121.275 | - 100.888 | - 1% | |

Sumber : (Polri, Polantas Dalam Angka Tahun 2021 - K3I Korlantas , 2022)

Berdasarkan Gambar 1.2 Jumlah Surat Izin Mengemudi (SIM) yang dikeluarkan pada tahun 2021 mencapai 12.121.275 unit. Jenis SIM yang paling banyak diproduksi dan diperpanjang adalah SIM C dengan jumlah sebanyak 7.501.772 unit, sementara SIM D adalah jenis SIM yang paling sedikit diproduksi dan diperpanjang hanya sebanyak 1.332. unit. Dalam hal peningkatan jenis SIM, SIM B menduduki peringkat tertinggi dengan total 101.513 unit, sedangkan SIM A umum berada di posisi terendah dengan jumlah 4.962 unit. Secara keseluruhan produksi SIM pada tahun 2021 mengalami penurunan sebanyak 100.888 unit atau sekitar 1% jika dibandingkan dengan tahun 2020.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Cahyani, 2021), menyatakan bahwa Inovasi pelayanan SIM Nasional Presisi merupakan inovasi yang cukup baik, namun dalam kualitas kesiapan aplikasi masih rendah karena sering terjadi eror ketika pengguna ingin memasukkan data untuk melakukan perpanjangan SIM. Sejalan dengan penelitian (Sucianur, 2022), menyatakan bahwa terdapat dua faktor penghambat dalam implementasi program SINAR di Polres Jombang. Pertama, Sumber daya manusia yang kurang, terbatasnya dana atau fasilitas dalam implementasi kebijakan. Kedua, Efektivitas aplikasi hasil wawancara dengan masyarakat dinilai kurang puas dengan sistem pengiriman SIM fisik yang dilakukan melalui PT Pos Indonesia karena dinilai terlalu lambat. Dapat disimpulkan dari kedua penelitian terdahulu bahwa inovasi yang seharusnya dapat mempermudah masyarakat dalam pelayanan pembuatan maupun perpanjangan SIM melalui Aplikasi SINAR namun belum secara optimal untuk diakses.

Gambar 1.3 Penilaian Aplikasi SINAR di Play Store



Sumber : Data Peneliti 2024

Penilaian Aplikasi SINAR di play store mendapat nilai rating 3,7 bintang. Rendahnya nilai rating tersebut disebabkan aplikasi belum optimal saat digunakan, rata-rata pengguna yang memberikan nilai bintang 1 menyatakan bahwa tidak dapat melakukan log in karena masih terdapat banyak bug. Ketika pengguna memasukan nomor yang digunakan untuk mendaftar, kode OTP dari aplikasi yang tidak terkirim. Kemudian kasus lainnya yaitu saat menginformasi kata sandi terdapat notifikasi yang menjelaskan bahwa terjadi kesalahan. Kemudian kegagalan yang disebabkan oleh aplikasi yang tiba-tiba muncul pemberitahuan bahwa waktu habis atau time out.

Pemilik Surat Izin Mengemudi (SIM) terus mengeluh karena tidak dapat melakukan perpanjangan masa berlaku SIM. Polda Metro Jaya pada tanggal 03 Agustus 2023 mengumumkan bahwa adanya penghentian sementara untuk layanan perpanjangan SIM dikarenakan sedang ada maintenance network dan server atau pemeliharaan data jaringan di Data Center Korlantar Polri. Pengumuman tersebut disiarkan akun instagram tmcoldametro. Kemudian sesuai dengan ST/1707/VIII/YAN.1.1./2023 Tentang Pelaksanaan Maintenance Pada Data Center Korlantas Polri. Terdapat dua poin dalam surat pemberitahuan tersebut :

1. Bagi pemegang SIM yang masa berlakunya habis pada saat pelaksanaan maintenance, dapat diberikan dispensasi pada saat sistem pulih kembali dengan mekanisme perpanjangan
2. Bagi pemegang SIM pada poin satu yang tidak melaksanakan perpanjangan pada tenggang waktu 2 hari setelah sistem pulih, maka melaksanakan mekanisme penerbitan SIM baru

Dapat disimpulkan dari surat pemberitahuan tersebut bahwa para pemegang Surat Izin Mengemudi (SIM) akan diberikan dispensasi selama dua hari setelah jaringan pulih. Namun, jika melewati periode dua hari tersebut, dispensasi tidak akan berlaku lagi. Ini berarti pemegang SIM yang tidak melakukan perpanjangan tepat waktu harus mengurus pembuatan SIM baru dari awal.

Gambar 1.4 Rekapitulasi Permohonan Perpanjangan SIM Tahun 2021 – 2023

POLRI DAERAH METRO JAYA
DIREKTORAT LALU LINTAS

DATA BANDING YANGBIT PERPANJANGAN SIM A,C SECARA ONLINE DAN OFFLINE DI SATPAS POLDA METRO JAYA

| TAHUN | SIM PERPANJANGAN | | JUMLAH | KETERANGAN |
|--------------------------------|------------------|---------------|---------|------------|
| | ONLINE (A+C) | OFFLINE (A+C) | | |
| SATPAS POLDA METRO JAYA | | | | |
| 2021 | 21.827 | 40.099 | 87.269 | |
| 2022 | 28.371 | 36.282 | 64.653 | |
| 2023 | 47.170 | 25.112 | 46.939 | |
| JUMLAH | 97.368 | 101.493 | 198.861 | |

Sumber : Satpas Polda Metro Jaya

Permasalahan mengenai perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) melalui aplikasi SIM Nasional Presisi juga terjadi di Satpas Polda Metro Jaya. Berdasarkan Gambar 1.4 terkait rekapitulasi data permohonan perpanjangan SIM pada tahun 2021 sampai dengan tahun 2023 penggunaan perpanjangan SIM online dan offline di Satpas Polda Metro Jaya, dapat disimpulkan bahwa permohonan perpanjangan SIM offline mendapat perolehan jumlah yang lebih besar yaitu 51% daripada permohonan perpanjangan SIM online hanya sebesar 49% saja. Hal ini merupakan salah satu masalah yang cukup serius dan perlunya evaluasi di dalam pelaksanaan

penggunaan layanan perpanjangan SIM online melalui aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penggunaan aplikasi SINAR dalam perpanjangan surat izin mengemudi (SIM) di Satpas Polda Metro Jaya. Berdasarkan latar belakang masalah yang ada untuk itu penelitian ini akan membahas terkait **Efektivitas Aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) dalam Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Satpas Polda Metro Jaya.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini yang akan dibahas adalah mengenai hal-hal yang berhubungan dengan :

1. Masih ada masyarakat yang belum memahami tata cara mekanisme pengajuan permohonan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara online melalui aplikasi SINAR
2. Terdapat kendala teknis pada layanan SIM online di Jakarta yang mengalami masalah pada hari tertentu

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini pembatasan masalah dari identifikasi masalah diatas adalah tentang Efektivitas Aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) dalam Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Satpas Polda Metro Jaya.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

Bagaimana efektivitas aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satpas Polda Metro Jaya?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas maka tujuan penelitian ini adalah :

Untuk menggambarkan dan menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) dalam perpanjangan surat izin mengemudi di Satpas Polda Metro Jaya.

1.6 Manfaat Penelitian

Setelah mengetahui rumusan masalah dan tujuan yang telah diuraikan diharapkan mampu memberikan manfaat-manfaat bagi pihak tertentu sebagai berikut :

1.6.1 Secara Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pengembangan ilmu administrasi publik dalam menganalisa efektivitas inovasi pelayanan publik serta dapat menjadi referensi bahan bacaan dalam kajian ilmu yang berkaitan dengan teori dalam penelitian ini.

1.6.2 Secara Praktik

1. Bagi Satpas Polda Metro Jaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran bagi Satpas Polda Metro Jaya dalam mengembangkan penerapan inovasi pelayanan publik

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai penerapan perpanjangan SIM online melalui aplikasi SINAR (SIM Nasional Presisi)