

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan studi kepustakaan, selain mendapatkan teori-teori yang berkaitan dengan variabel penelitian yang bersumber dari buku, jurnal serta referensi lainya untuk memperoleh informasi dari hasil penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan variabel penelitian. Penelitian terdahulu dapat digunakan sebagai masukan serta bahan pengkajian yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Dalam hal ini, penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian ini akan dijelaskan dibawah ini.

1. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ajeng Dwi Apsari (2020)

Judul penelitian “Efektivitas Pelayanan Publik Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Dalam Pelayanan SIM Online di Kota Tarakan”. Dari hasil penelitian ini, terungkap bahwa pelaksanaan program SIM Online oleh SATPAS SIM Online telah meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan pembuatan SIM kepada masyarakat. Dalam analisis terhadap indikator pelayanan publik dan berdasarkan Standar Operasional Prosedur yang berlaku, terlihat bahwa program ini berhasil mencapai tujuan tersebut. Diharapkan bahwa Polri dapat mengatasi tantangan-tantangan yang muncul dengan cara menambah jumlah petugas, meningkatkan kemampuan teknologi yang dimiliki petugas, dan memperbaiki sarana, terutama jaringan internet di SATPAS SIM Online Poles Kota Tarakan.

2. Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Luthfia Ika Cahyani (2021)

Judul penelitian “Transformasi Manajemen Kepolisian Melalui Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR)”. Tugas pemerintah sebagai pelaksana layanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang dan jasa yang bersifat publik. Untuk mewujudkan penyediaan layanan publik, manajemen pemerintah yang efektif diperlukan untuk mendukung inovasi dalam penyelenggaraan layanan tersebut. Salah satu contohnya adalah melalui inovasi pelayanan

publik seperti Aplikasi SINAR yang diperkenalkan oleh Kepolisian, bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan pembuatan SIM. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji inovasi penyelenggaraan layanan publik melalui Aplikasi SINAR serta dampaknya terhadap manajemen pemerintahan.

Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur yang melibatkan referensi dari buku, jurnal, dan sumber-sumber lain sebagai data yang dianalisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi SINAR mengedepankan prinsip-prinsip penyelenggaraan layanan publik seperti kemudahan, kejelasan, ketepatan waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan fasilitas, aksesibilitas, disiplin, dan kenyamanan. Aplikasi ini juga memberikan kontribusi positif dalam memperbaiki manajemen pemerintahan. Namun, terdapat beberapa kekurangan dalam aplikasi ini, seperti seringnya kesalahan teknis dalam penggunaan, belum tersebar secara merata di seluruh wilayah Indonesia, serta keterbatasan metode pembayaran yang hanya dapat dilakukan melalui ATM, M-Banking, atau Internet Banking.

3. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wulan Sucianur (2022)

Judul Penelitian “Implementasi Program SIM Nasional Presisi di Polres Jombang”. SINAR merupakan inisiatif kebijakan publik yang dirancang untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam proses pendaftaran SIM, karena melalui aplikasi SINAR, calon pemohon dapat mengurus SIM mereka dari lokasi dan waktu yang mereka pilih. Aplikasi SINAR juga bertujuan untuk menjadi solusi terhadap masalah pungutan liar yang masih tersebar di beberapa wilayah terkait pengurusan SIM. Dengan kata lain, SINAR adalah tindakan nyata yang diambil oleh Polri dalam upaya mengatasi hambatan administratif yang terkait dengan pembuatan SIM (Sucianur, 2022).

4. Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Fierda Nurany (2022)

Judul penelitian “Efektivitas Pelayanan SIM Online Pada Masa Pandemi di Surabaya”. Tujuan Penelitian ini Untuk mengetahui Efektifitas

pelayanan SIM online di Kota Surabaya pada masa pandemi. Masih ada banyak individu yang menggunakan kendaraan pribadi untuk berkendara di jalan tanpa memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM), meskipun aturan melarang hal tersebut. Ini disebabkan oleh persyaratan yang mengharuskan pengemudi menjalani tes dan mendapatkan SIM sebelum dapat mengemudikan kendaraan dengan benar, hal ini bertujuan untuk mengurangi angka kecelakaan di jalan raya. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang menggunakan metode pengumpulan data melalui tiga cara, yaitu wawancara dengan pihak Satpas Colombo Surabaya yang bertanggung jawab atas layanan pengurusan SIM Online, serta warga yang telah menggunakan layanan tersebut; observasi; dan dokumentasi.

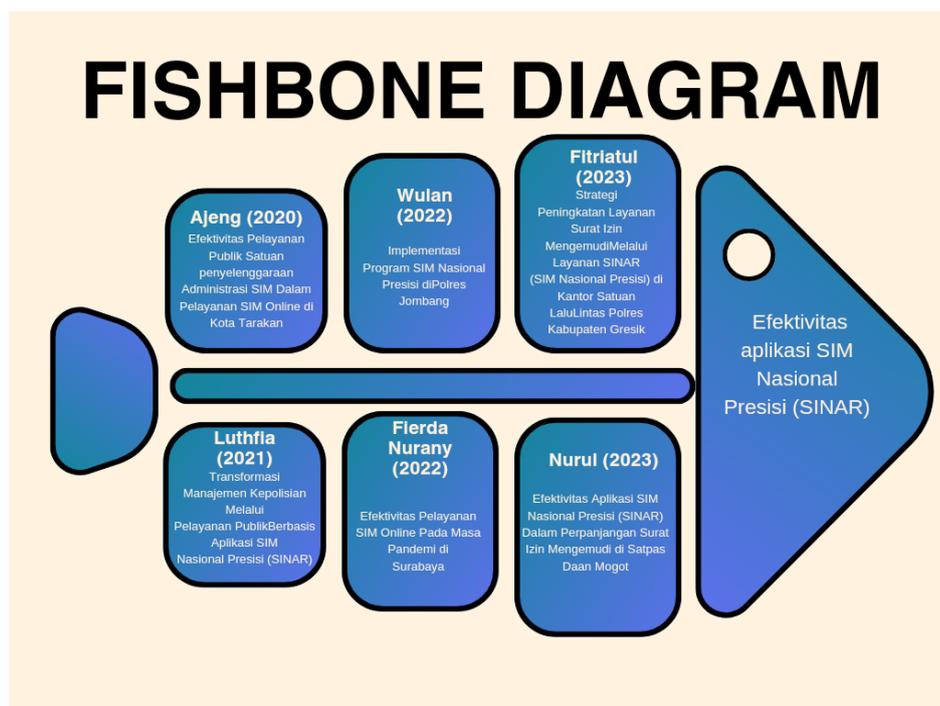
Hasil penelitian mengindikasikan bahwa SIM Online adalah sebuah sistem berbasis teknologi informasi yang terhubung dengan Pusat Data SIM Korlantas Polri. Sistem ini diciptakan khusus untuk warga Surabaya. Melalui SIM Online, masyarakat dapat dengan mudah membuat atau memperpanjang SIM hanya dalam waktu 5 menit, serta mengaksesnya melalui aplikasi yang tersedia di Aplikasi Store atau Google Play Store. Panduan penggunaan juga sudah disediakan dalam aplikasi tersebut. Jika ada ketidakjelasan mengenai informasi yang diberikan oleh Unit (Satpas) Kolombo Surabaya tentang mekanisme SIM Online, masyarakat diberi kemungkinan untuk langsung menghubungi pengurus Unit (Satpas) Kolombo Surabaya atau memberikan tanggapan melalui kolom komentar di Google Play Store (Nurany, 2022).

5. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitriatul Ishlahah (2023)

Judul Penelitian “Strategi Peningkatan Layanan Surat Izin Mengemudi Melalui Layanan SINAR (SIM Nasional Presisi) di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Kabupaten Gresik”. Dari hasil penelitian, terlihat bahwa strategi untuk meningkatkan pelayanan melalui layanan SINAR di Kantor Satlantas Polres Gresik telah dijalankan dengan baik. Ini melibatkan penyediaan layanan berkualitas, pelatihan khusus yang diberikan oleh staf di bidang pelayanan, dan penggunaan otomatisasi dalam layanan SINAR

yang efektif, sambil tetap mempertahankan peran tenaga manusia dalam proses pemberkasan. Saran yang dapat diberikan oleh peneliti kepada Satlantas Polres Gresik adalah untuk lebih intensif dalam melakukan sosialisasi yang menyeluruh dan rutin, serta mengembangkan fitur-fitur yang belum digunakan, seperti pada fitur pendaftaran SIM baru (Ishlahah & Oktariyanda, 2022).

Gambar 2.1 Diagram Fishbond



Sumber : *Data Peneliti 2023*

Bahwa yang menjadi pembeda antara penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian yang sudah ada yaitu akan dilakukan yang berfokus pada efektivitas aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) dalam melakukan perpanjangan surat izin mengemudi (SIM) menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Campbell (1989) yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran program, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output* dan pencapaian tujuan secara menyeluruh. Sedangkan penelitian terdahulu menggunakan teori yang berbeda.

2.2 Tinjauan Pustaka

2.2.1 Pengertian Efektivitas

Sebuah program adalah serangkaian aktivitas yang diatur sedemikian rupa untuk mencapai tujuan tertentu. Pencapaian tujuan tersebut memiliki keterkaitan dengan tingkat efektivitas. Efektivitas merujuk pada gambaran sejauh mana tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hubungan antara hasil yang diinginkan dan hasil yang sebenarnya dicapai menjadi fokus dalam konsep efektivitas. Dalam konteks ini, efektivitas merupakan korelasi antara output yang dihasilkan dengan tujuan yang dituju. Semakin besar sumbangan output terhadap pencapaian tujuan, semakin berhasil suatu program atau kegiatan dianggap. Efektivitas dapat didefinisikan sebagai ukuran keberhasilan suatu program dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan sebuah program dianggap efektif jika tujuan dan sasaran program dapat tercapai dalam batas waktu yang telah dijadwalkan, tanpa mempertimbangkan besaran biaya yang dikeluarkan. Penggunaan efektivitas menjadi alat ukur untuk membandingkan antara perencanaan dan pelaksanaan yang telah dilakukan dengan hasil yang telah dicapai. Oleh karena itu, untuk menilai apakah suatu program atau kegiatan efektif atau tidak, diperlukan penggunaan ukuran-ukuran efektivitas. Menurut Mahmudi (2010:143), efektivitas melibatkan relasi antara hasil yang diperoleh dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Suatu aktivitas dianggap efektif apabila proses pelaksanaannya berhasil mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan.

Semakin besar hasil produksi yang berkontribusi terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, semakin efisien pelaksanaan dalam suatu unit organisasi. Edy Steers (2010:123), berpendapat bahwa dalam mengkaji efektivitas, perlu memperhatikan secara bersamaan tiga konsep yang berkaitan: (1) pengoptimalan tujuan, (2) perspektif sistem, dan (3) penekanan pada aspek perilaku manusia dalam struktur organisasi. Dengan merancang pengoptimalan tujuan, kita dapat memahami berbagai tujuan yang ingin dicapai dan melakukan pengoptimalan pada masing-masing tujuan tersebut.

Pengaturan sistem, di sisi lain, mengacu pada penerapan pendekatan sistem terbuka di mana organisasi saling terkait dan berinteraksi dengan lingkungannya. Sistem ini meliputi tiga elemen: input, proses, dan output. Selanjutnya, penekanan pada aspek perilaku manusia menunjukkan bahwa setiap organisasi dalam mencapai tujuannya selalu melibatkan perilaku manusia sebagai faktor penentu. Dengan kata lain, tingkat efektivitas suatu perusahaan sangat bergantung pada faktor manusianya.

Menurut Kotler dan Rosmaniar (2012:4), efektivitas didefinisikan sebagai pencapaian hasil yang sesuai dengan yang diinginkan atau tujuan yang dikehendaki. Baik organisasi yang besar maupun kecil memiliki tujuan yang serupa, yaitu mengimplementasikan semua tujuan mereka secara berhasil. Artinya, tujuan yang efektif adalah tujuan yang berhasil mewujudkan program-program yang telah ditetapkan dan berhasil mencapai sasaran-sasaran yang juga telah ditetapkan sebelumnya. Pencapaian tujuan yang telah ditetapkan ini sangat bergantung pada sejauh mana organisasi memiliki personel yang unggul dan mampu bekerja dengan kinerja yang tinggi, sesuai dengan pandangan Jamaluddin (2011:177).

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa efektivitas merujuk pada siklus yang melibatkan input, proses, dan output dari suatu rencana atau program, yang mengindikasikan sejauh mana pencapaian target yang telah direncanakan berhasil terlaksana.

2.2.2 Pengertian Program

Istilah "program" berasal dari kata "prorame" dalam bahasa Inggris yang mengandung makna rencana atau acara. Dalam konteks konseptual, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, program diartikan sebagai perencanaan mengenai prinsip-prinsip dan upaya yang akan diterapkan oleh individu atau kelompok tertentu. Secara umum, makna program melibatkan penjabaran dari suatu rencana. Dalam konteks ini, program merupakan bagian integral dari tahap perencanaan. Terkadang, program juga dijelaskan sebagai kerangka dasar yang membentuk pelaksanaan suatu kegiatan. Untuk memperoleh

pemahaman lebih dalam tentang makna program, berikut ini terdapat definisi yang dikemukakan oleh beberapa pakar di bidang tersebut.

Menurut Pariata Westra dan rekan-rekannya (1989:236), mereka menyatakan bahwa program merupakan perumusan yang membentuk gambaran tentang tugas yang akan dijalankan dan memberikan petunjuk mengenai metode pelaksanaannya. Dalam perspektif lain, Sondang P. Siagian (2006:1:17) juga berpendapat bahwa perumusan program kerja adalah rincian dari sebuah rencana. Terkait dengan proses pembangunan nasional, program kerja mencakup berbagai jenis kegiatan yang beragam.

Dengan menggabungkan berbagai pandangan di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa program merujuk pada serangkaian langkah atau aktivitas yang ditujukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.2.3 Konsep Efektivitas Program

Efektivitas suatu program mengacu pada evaluasi atau pengukuran sejauh mana kegiatan yang terdapat dalam program-program yang telah dilaksanakan berhasil mencapai tujuan awal yang telah ditetapkan. Prestasi suatu program dapat diamati dari ketepatan dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya oleh organisasi terkait.

Menurut Jones (1991:379), efektivitas program diukur berdasarkan kriteria-kriteria sebagai berikut:

1. Proses

Apakah program tersebut berhasil mencapai individu, keluarga, atau unit sasaran lain sebagaimana yang ditargetkan oleh program? Apakah program tersebut mengalokasikan sumber daya, layanan, dan manfaat sesuai dengan yang diusulkan dalam rancangan program?

2. Evaluasi Dampak

Apakah program tersebut efektif dalam mencapai tujuan yang diinginkan? Apakah hasil yang diperoleh dapat dijelaskan melalui

beberapa alternatif proses di luar program? Adakah dampak negatif yang muncul dari program tersebut?

3. Efisiensi Biaya

Berapa besar biaya yang diperlukan untuk memberikan layanan dan manfaat kepada partisipan program? Apakah program tersebut merupakan penggunaan sumber daya yang efisien bila dibandingkan dengan alternatif penggunaan sumber daya yang sama?

Pada intinya, efektivitas program mencerminkan penilaian tentang sejauh mana program berhasil mencapai tujuan awalnya dan bagaimana penggunaan sumber daya di dalamnya, dengan mempertimbangkan aspek proses, dampak, dan efisiensi biaya.

Menurut Kettner, Moroney, dan Martin (2008:262) dalam bukunya yang berjudul "*Designing and Managing Programs An Effectiveness-Based Approach*", mereka menjelaskan bahwa terdapat kriteria evaluasi yang menentukan apakah suatu program efektif atau tidak. Kriteria-kriteria tersebut meliputi:

1. Upaya (*Effort*)

Data upaya (output) memberikan umpan balik mengenai jumlah produk dan layanan (output menengah) yang disediakan, jumlah produk dan layanan berkualitas (output berkualitas) yang disediakan, dan jumlah penyelesaian layanan (output akhir) yang dicapai.

2. Efisiensi Biaya (*Cost – Efficiency*)

Data efisiensi biaya memberikan umpan balik mengenai biaya penyediaan produk dan layanan program, termasuk output menengah, output berkualitas, dan output akhir (penyelesaian layanan). Data efisiensi biaya dikembangkan dengan menghitung biaya per output: output menengah, output berkualitas, dan output akhir.

3. Hasil (*Result*)

Data hasil (outcome) memberikan umpan balik mengenai sejauh mana program mencapai hasil yang diinginkan, baik hasil sementara maupun hasil akhir. Data hasil (outcome) dapat dipantau selama pelaksanaan untuk membandingkan hasil aktual yang dicapai dengan hasil yang direncanakan.

4. Efektivitas Biaya (*Cost – Effectiveness*)

Data efektivitas biaya memberikan umpan balik mengenai biaya pencapaian hasil program (hasil), baik hasil sementara maupun hasil akhir. Data efektivitas biaya dikembangkan dengan menghitung biaya per hasil sementara dan hasil akhir.

5. Dampak (*Impact*)

Data dampak memberikan umpan balik mengenai pertanyaan penilaian yang paling kompleks: apa yang terjadi pada klien sebagai hasil dari partisipasi dalam program yang tidak akan terjadi tanpa keberadaan program tersebut? Untuk menjawab pertanyaan ini, data dampak biasanya dihasilkan menggunakan teknik penelitian ilmu sosial, termasuk penciptaan kelompok kontrol untuk tujuan perbandingan dan penggunaan statistik untuk mengukur besarnya dampak.

Berdasarkan pandangan tersebut, suatu program dianggap efektif berdasarkan sejauh mana hasil pencapaian target, biaya yang dikeluarkan, hasil yang dicapai, efektivitas biaya, dan dampak yang dihasilkan pada peserta program.

Dengan merujuk kepada teori yang dijelaskan oleh Kettner, Moroney, dan Martin, dapat disarikan bahwa suatu program dianggap efektif apabila memenuhi lima kriteria berikut: pertama, usaha atau langkah yang dijalankan (*effort*) oleh pemerintah dalam menjalankan program sejalan dengan tujuan yang ingin dicapai; kedua, pelaksanaan program harus efisien secara biaya (*cost efficiency*); ketiga, hasil dari pelaksanaan program

harus sejalan dengan hasil yang telah ditetapkan sebelumnya (*result*); keempat, efektivitas biaya (*cost effectiveness*) program, yang mengindikasikan seberapa besar biaya yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan program; dan terakhir, dampak (*impact*) yang dirasakan oleh masyarakat langsung akibat pelaksanaan program tersebut.

Menurut Budiani (2007), indikator efektivitas program merupakan faktor yang sangat penting dalam melakukan evaluasi terhadap efektivitas dan dampak dari suatu program. Beberapa indikator tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian Sasaran Program, mengukur sejauh mana peserta program sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Sosialisasi Program, mencerminkan kemampuan pelaksana program dalam menyampaikan informasi tentang pelaksanaan program kepada masyarakat secara luas dan peserta program dengan tepat.
3. Pencapaian Tujuan Program, mengukur sejauh mana hasil pelaksanaan program sesuai dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
4. Pemantauan/pengawasan Program, merupakan aktivitas yang terjadi setelah pelaksanaan program, dimaksudkan untuk memberikan perhatian kepada peserta program serta memastikan kelancaran jalannya program sesuai dengan rencana.

Menurut Campbell (1989), indikator pengukuran efektivitas dapat diuraikan dalam lima aspek berikut:

1. Keberhasilan program
Efektivitas program dapat dinilai dari kemampuan operasionalnya dalam menjalankan program kegiatan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Ketetapan sasaran Program

Efektivitas dapat dilihat dari sudut pandang pencapaian tujuan dengan fokus pada aspek output, yaitu sejauh mana tingkat keluaran dalam kebijakan dan prosedur organisasi yang dapat memengaruhi usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3. Kepuasan terhadap program

Kepuasan menjadi indikator yang mengacu pada tingkat kesuksesan program dalam memenuhi kebutuhan penggunanya.

4. Tingkat *Input* dan *Output*

Pengukuran tingkat input dan output merupakan suatu metode yang mengevaluasi hubungan antara input dan output, jika output melebihi besaran input, itu menandakan bahwa program berjalan dengan efektif.

5. Pencapaian tujuan secara keseluruhan

Hal ini dapat dilihat dari sejauh mana organisasi mencapai target dalam hal kualitas, kuantitas, dan waktu yang telah ditetapkan.

Dapat disimpulkan menurut Campbell (1989), indikator-indikator efektivitas program digunakan untuk mengukur sejauh mana penggunaan program mencapai tujuan dan dampak yang diharapkan.

Dalam penelitian ini, peneliti akan memanfaatkan indikator efektivitas yang dikemukakan oleh Campbell (1989) yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran program, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output* dan pencapaian tujuan secara menyeluruh. Pemilihan teori tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa indikator tersebut sejalan dengan permasalahan yang ada Efektivitas Aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) dalam Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polda Metro Jaya yang menjadi fokus dari penelitian yang sedang dilaksanakan oleh peneliti.

2.2.4 Faktor-faktor yang Mendukung dan Menghambat Efektivitas

Beberapa faktor yang dapat memengaruhi efektivitas pelaksanaan program aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) , dapat diuraikan sebagai berikut menurut Amsyah (2003):

1. Ketersediaan perangkat keras yang memadai, seperti komputer atau laptop, dapat secara positif mempengaruhi operasional suatu program. Semakin memadai perangkat keras yang digunakan, semakin baik juga pengoperasian programnya.
2. Ketersediaan perangkat lunak, yaitu program itu sendiri, memiliki dampak signifikan pada efektivitas program. Kualitas program ini dipengaruhi oleh perangkat lunak, termasuk sistem operasi, program aplikasi, dan bahasa pemrograman yang digunakan. Selain itu, kualitas jaringan juga memiliki peran penting dalam mendukung operasional program.
3. Kualitas pengguna (User) menjadi faktor kunci dalam kesuksesan program. Kemampuan pengguna dalam mengoperasikan program dengan baik dan mengatasi berbagai masalah terkait program yang digunakan dapat menjadi penentu utama efektivitas program.

Selain faktor-faktor pendukung, ada juga beberapa faktor yang bisa menghambat kesuksesan suatu program. Menurut Nugroho (2008), faktor-faktor penghambat kesuksesan program sebagai berikut:

1. Kelalaian teknis adalah bentuk kelalaian yang muncul akibat masalah yang berakar pada perangkat keras atau gangguan dalam jaringan.
2. Kelalaian lingkungan mencakup berbagai situasi seperti bencana alam, lonjakan tegangan listrik karena petir, kebakaran, suhu tinggi, debu, air, banjir, dan lain sebagainya.
3. Kelalaian manusia merujuk pada kesalahan yang tidak disengaja, penggunaan data yang salah, atau penghapusan yang tidak disengaja yang dapat menghambat pelaksanaan program.

2.2.5 Surat Izin Mengemudi (SIM)

Surat izin mengemudi adalah dokumen resmi yang diperlukan oleh masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, SIM termasuk dalam kategori pelayanan administrasi yang merupakan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik). Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Bagian VIII mengenai mengemudi, Pasal 77 menjelaskan bahwa: (a) Setiap individu yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi yang sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikendarai. (b) Surat Izin Mengemudi yang disebutkan dalam ayat (1) terdiri dari dua jenis, yakni Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor Perseorangan dan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor Umum. (c) Untuk memperoleh Surat Izin Mengemudi, calon pengemudi harus memiliki kompetensi mengemudi yang diperoleh melalui proses pendidikan dan pelatihan mengemudi.

Pentingnya SIM tidak hanya sebatas sebagai surat izin hukum untuk mengemudikan kendaraan, tetapi juga sebagai alat untuk meningkatkan keselamatan di jalan raya. Proses perolehan SIM melibatkan pelatihan mengemudi, tes teori dan tes praktik. Selama proses ini, calon pengemudi diajarkan tentang peraturan lalu lintas, etika mengemudi serta cara menghadapi situasi darurat di jalan raya. Dengan memiliki SIM, pengendara diharapkan mampu mengemudi dengan lebih aman dan bertanggungjawab, sehingga dapat mengurangi resiko kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas.

Dalam Perkap Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 1 ayat 4 mengenai Surat Izin Mengemudi (SIM), dijelaskan bahwa SIM adalah dokumen yang menunjukkan kualifikasi seseorang, merupakan alat pengawasan, dan berisi informasi forensik yang diperlukan oleh kepolisian bagi individu yang telah

melewati uji pengetahuan, keterampilan dan kemampuan untuk mengemudikan kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan berdasarkan hukum lalu lintas dan regulasi transportasi jalan. Fungsi dari Surat Izin Mengemudi adalah sebagai berikut (Perka Polri):

1. Legitimasi kompetensi pengemudi yang merupakan bentuk penghormatan atau penghargaan dari Negara Republik Indonesia yang telah sukses dalam menjalani ujian teori, ujian ketrampilan menggunakan simulator dan uji praktik
2. Identifikasi pengemudi yang mencakup data lengkap mengenai individu yang memegang SIM
3. Pengawasan kualifikasi pengemudi yang digunakan sebagai alat untuk menegakkan hukum dan sebagai bentuk pertanggungjawaban bagi para pengemudi
4. Informasi forensik polisi yang mencakup identitas pengemudi yang dapat digunakan untuk mendukung investigasi dan penegakan hukum terkait pelanggaran lalu lintas, kecelakaan dan tindak pidana lainnya.

Tidak hanya sebagai identifikasi dan izin legal, Surat Izin Mengemudi (SIM) juga memiliki tanggal kadaluwarsa. Pemegang SIM diharuskan untuk memperbaharui dokumen ini secara berkala melalui uji kemampuan mengemudi kembali. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa pemilik SIM selalu memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mengemudikan kendaraan dengan aman. Dengan demikian surat izin mengemudi bukan hanya sebuah dokumen, tetapi juga instrumen penting dalam memastikan keselamatan dan kedisiplinan pengemudi di jalan raya.

2.2.6 Aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR)

Aplikasi SINAR (SIM Nasional Presisi) merupakan suatu revolusi yang diperkenalkan oleh Korps Lalu Lintas Polisi Republik Indonesia pada tanggal 13 April 2021. Aplikasi SINAR ini merupakan platform daring yang

bisa diakses melalui perangkat ponsel pintar oleh setiap individu untuk melaksanakan proses pendaftaran SIM dan perpanjangan SIM. Peluncuran aplikasi SINAR diadakan dalam bentuk campuran (*hybrid*) antara pertemuan tatap muka dan daring. Inovasi dari aplikasi SINAR bertujuan untuk mempermudah proses layanan SIM dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang sedang berkembang dengan pesat. Pengguna yang ingin menggunakan aplikasi ini bisa mengunduhnya melalui toko aplikasi seperti *Play Store* atau *App Store* yang ada pada perangkat ponsel masing-masing. Setelah itu, pengguna perlu mendaftarkan diri untuk memperoleh akses ke aplikasi tersebut.

Inovasi dalam pelayanan publik yang diperkenalkan oleh POLRI, khususnya terkait pengurusan SIM, baik untuk perpanjangan maupun pembuatan, yang dijalankan secara daring melalui aplikasi SINAR, mewakili salah satu usaha dari pemerintah dan pihak-pihak terkait untuk meningkatkan mutu pelayanan unggul bagi masyarakat (Riska Chyntia, 2022). Aplikasi SINAR dengan prinsip-prinsip yang terintegrasi dalam sistemnya, mencerminkan evolusi dari paradigma tradisional menuju paradigma yang lebih modern. Transformasi ini dalam pelayanan SIM secara online melalui aplikasi ini mencerminkan pergeseran dari model lama yang tergantung pada administrasi manusia sebagai sumber utama, menuju sistem yang mandiri dan terotomatisasi. Perubahan paradigma ini merupakan jawaban atas kebutuhan zaman yang senantiasa mengejar kenyamanan dan fleksibilitas yang tinggi, terutama dalam layanan administratif seperti pembuatan dan perpanjangan SIM.

Gambar 2.2 SOP Penyelenggaraan Perpanjangan SIM Online

No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku		
		Pemohon SIM	Petugas Ajudikator	Petugas Packing	Petugas Drive Thru	Kanit Satpas	Min SIM	Kelengkapan	Waktu	Output
1.	Mengisi data dan dokumen perpanjangan SIM pada aplikasi	Mulai								
2.	Menerima notifikasi registrasi perpanjangan SIM pada KA-SIM							Komputer Administrasi SIM		Pemohon dapat mengetahui permohonan pada aplikasi sudah direpson oleh petugas adjudikator
3.	Verifikasi data antara SIM, KTP dan pemohon SIM							Komputer Administrasi SIM	1 Menit	Pemohon SIM dapat mengetahui pada aplikasi permohonan perpanjangan SIM dapat diproses lebih lanjut atau tidak
4.	Verifikasi data SIM							Komputer Administrasi SIM	1 Menit	Mengetahui kesesuaian berkas permohonan dengan data SIM
5.	Cetak SIM							Komputer Administrasi SIM	1 Menit	Kartu SIM yang sesuai dengan pemohon
6.	Menyerahkan SIM							Buku Agenda	10 Detik	Petugas packing akan segera memproses pengiriman SIM
7.	Membuat laporan							Komputer Administrasi SIM	5 Menit	Laporan harian data produksi SIM
8.	Menerima SIM							SIM yang telah dicetak	10 Detik	Proses Packing
9.	Membuat berita acara penerimaan							1. Komputer 2. Printer		Berita acara penyerahan
10.	Packing							1. Amplop 2. ATK	1 Menit	Kartu SIM terbungkus dengan rapi serta aman dan telah dituliskan alamat pengiriman yang sesuai
11.	Menginput data penyerahan SIM pada komputer							Komputer	30 Detik	Pemilik SIM dapat mengetahui petjalanan (tracking pengiriman) SIM
12.	Menyerahkan SIM							Buku Agenda	10 Detik	
13.	Membuat berita acara							Komputer	5 Menit	Berita acara
14.	Membuat laporan							1. Komputer 2. Buku Agenda	5 Menit	Laporan harian
15.	Menerima SIM								10 Detik	SIM siap dikirim sesuai alamat
16.	Menyerahkan SIM kepada pemohon melalui jasa pengiriman/pemohon langsung							Buku Agenda	1 Menit	Pemilik SIM menerima SIM yang sesuai dengan data kepemilikan SIM
17.	Membuat laporan							ATK	5 Menit	Laporan

Sumber : Satpas Polda Metro Jaya

Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan perpanjangan SIM online telah diatur dalam Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Metro Jaya dengan Nomor SOP 16/IV/2021 Tentang Pelayanan Perpanjangan SIM A, SIM C, SIM Online. Peraturan tersebut dibuat untuk memahami mekanisme penerbitan SIM dan tata cara pelaporan pada Seksi SIM di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas). Dalam peraturan tersebut juga menjelaskan bagaimana proses mekanisme perpanjangan SIM online dari awal pemohon melakukan permohonan perpanjangan SIM hingga SIM diterima oleh pemohon.

2.3 Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2013), kerangka pemikiran merupakan alur berpikir atau alur penelitian yang dijadikan pola atau landasan berpikir penelitian dalam mengadakan penelitian terhadap objek yang dituju. Dapat disimpulkan bahwa kerangka berpikir merupakan alur yang dijadikan pola berpikir penelitian terhadap suatu objek yang dapat menyelesaikan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Pada penelitian ini, lokasi yang diambil adalah Satuan Penyelenggaraan Administrasi SIM Polda Metro Jaya, yang merupakan unsur pelaksanaan Polri dibidang lalu lintas. Dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik seiring dengan perkembangan teknologi, maka perlu adanya inovasi atau sistem dalam membantu dan mempermudah melakukan perpanjangan SIM. Salah satu bentuk teknologi tersebut adalah Aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) yang digunakan untuk melakukan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara online.

Untuk mengetahui bagaimana tingkat efektivitas penggunaan Aplikasi SINAR pada Satpas Polda Metro Jaya, maka penelitian menggunakan indikator pengukuran efektivitas menurut Campbell (1989). Hal ini disebabkan karena teori yang dipaparkan oleh Campbell sesuai dengan permasalahan yang ada serta peneliti ingin mengetahui apakah indikator tersebut sudah berjalan dengan baik atau masih ada kendala yang dialami dalam melakukan

perpanjangan surat izin mengemudi (SIM) melalui aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) pada Satpas Polda Metro Jaya.

1. Keberhasilan Program

Efektivitas suatu program dapat diukur berdasarkan kemampuan operasionalnya dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Keberhasilan program terlihat melalui proses dan mekanisme pelaksanaan pekerjaan di lapangan. Evaluasi efektivitas aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) dalam memperpanjang surat izin mengemudi di wilayah Jakarta Barat, khususnya melalui satuan penyelenggara administrasi SIM (Satpas) Polda Metro Jaya, dapat ditentukan dengan memeriksa sejauh mana program tersebut mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sebagai contoh, dapat dilihat dari sejauh mana aplikasi ini memberikan kemudahan bagi para pemohon dalam proses perpanjangan surat izin mengemudi (SIM) di wilayah Jakarta Barat.

2. Ketetapan Sasaran Program

Pada indikator ketetapan sasaran program pada aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) dalam perpanjangan surat izin mengemudi (SIM) dapat diukur dari jumlah pengguna, kualitas pelayanan publik, serta efisien proses ketika digunakan oleh pengguna dalam mengakses aplikasi. Jika aplikasi telah berhasil mencapai tujuannya dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh kepolisian maka indikator keberhasilan sasaran dapat dinyatakan berhasil.

Sasaran program merujuk pada target yang ditetapkan oleh pembuat kebijakan sebagai peserta program. Evaluasi ketepatan sasaran program dilakukan dengan memeriksa sejauh mana penerima manfaat kebijakan, khususnya mereka yang menggunakan aplikasi Surat Izin Mengemudi Nasional Presisi (SINAR) untuk memperpanjang surat izin mengemudi di wilayah Jakarta Barat, apakah sudah sesuai dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya.

3. Kepuasan Terhadap Program

Dalam indikator kepuasan terhadap program SIM Nasional Presisi (SINAR) dalam perpanjangan surat izin mengemudi (SIM) dapat diukur ketika adanya umpan balik positif dari masyarakat terkait dengan kenyamanan dan efisiensi aplikasi, peningkatan partisipasi dan keterlibatan masyarakat dalam program dan pencapaian indikator program yang ditetapkan seperti keandalan, bukti nyata, waktu, presisi dan layanan. Jika indikator tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap program SINAR maka aplikasi ini telah berhasil mencapai tujuannya yang menghasilkan tanggapan positif dari masyarakat serta peningkatan partisipasi dan keterlibatan dalam program tersebut.

Keberhasilan suatu program ditentukan oleh kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan para penerima manfaat. Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para penerima terhadap kualitas program menjadi indikator penting. Semakin tinggi kualitas program yang diberikan, semakin besar tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penerima manfaat. Oleh karena itu, kepuasan terhadap program memiliki peran yang sangat penting dalam mengukur sejauh mana penggunaan aplikasi Surat Izin Mengemudi Nasional Presisi (SINAR) dalam perpanjangan surat izin mengemudi, yang diterapkan oleh Korlantas Polri melalui Satuan Pelayanan Satpas Polda Metro Jaya di Kota Jakarta Barat, dapat memenuhi kebutuhan para pemohon di wilayah tersebut dalam proses pengurusan perpanjangan surat izin mengemudi.

4. Tingkat *Input* dan *Output*

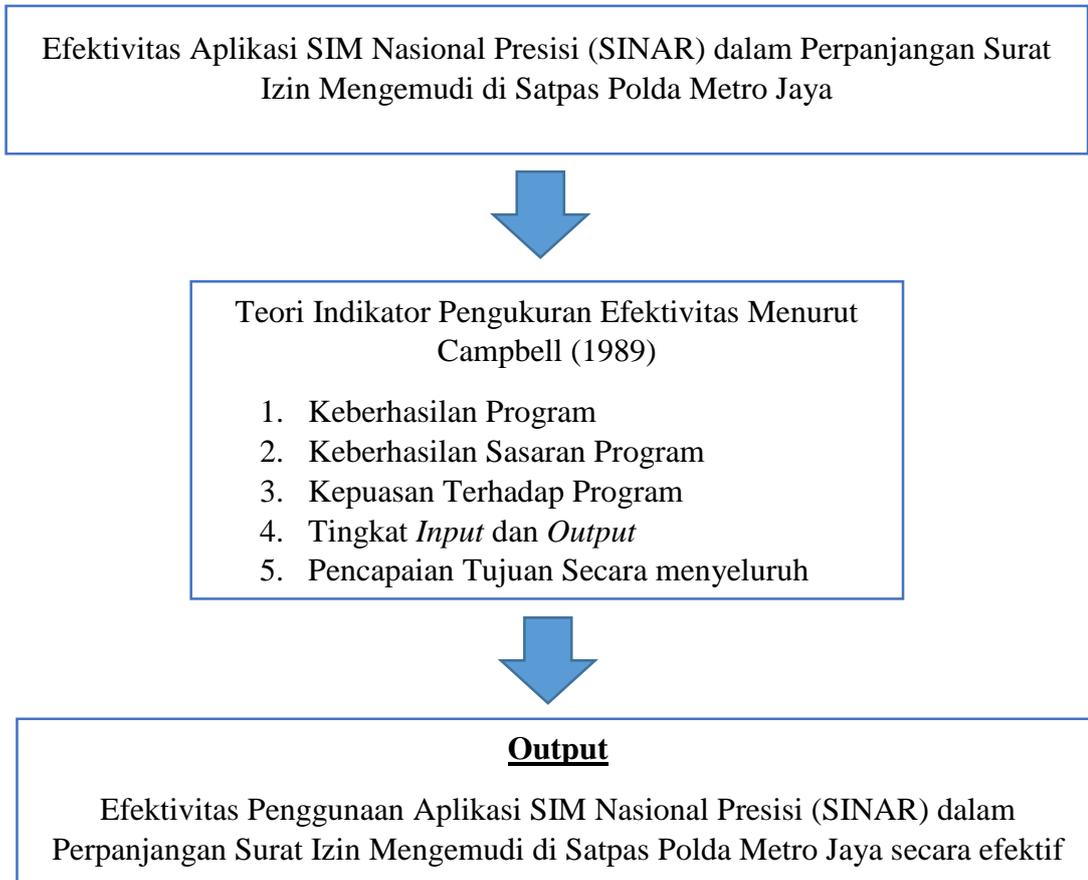
Efektivitas dapat diukur dengan membandingkan rencana atau target yang telah ditetapkan dengan hasil nyata yang diperoleh. Pada tingkat efektivitas input dan output, evaluasi dilakukan dengan memperhatikan perbandingan antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*). Jika keluaran lebih besar daripada masukan, itu menunjukkan efisiensi; sebaliknya, jika masukan lebih besar daripada keluaran, dapat dianggap sebagai tidak efisien.

Dalam konteks pengurusan perpanjangan surat izin mengemudi di wilayah Jakarta Barat yang dilakukan oleh Korlantas Polri melalui Satuan Pelayanan Satpas Polda Metro Jaya, efektivitas dilihat dari tindakan yang dilakukan oleh instansi terkait. Inputnya mencakup langkah-langkah yang diambil oleh Korlantas Polri untuk meningkatkan proses perpanjangan surat izin mengemudi di wilayah tersebut. Sementara itu, outputnya adalah hasil dari penerapan aplikasi SINAR (Surat Izin Mengemudi Nasional Presisi) dalam proses pengajuan perpanjangan surat izin mengemudi di satpas polda metro jaya wilayah Jakarta Barat.

5. Pencapaian Tujuan Secara menyeluruh

Keberhasilan keseluruhan dalam mencapai tujuan dapat diukur sejauh mana suatu organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Dalam konteks pencapaian tujuan perpanjangan surat izin mengemudi di wilayah Jakarta Barat yang diterapkan oleh Korlantas Polri melalui Satpas Polda Metro Jaya, keterkaitannya mencakup tingkat keberhasilan, pencapaian sasaran yang telah ditetapkan, kepuasan program, serta tingkat input dan output aplikasi SINAR (Surat Izin Mengemudi Nasional Presisi).

Gambar 2.3 Kerangka Berpikir Penelitian



Sumber : Data Olah peneliti 2024