

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Lokus Penelitian

4.1.1 Gambaran Wilayah DKI Jakarta

Daerah Khusus Ibukota Jakarta (DKI Jakarta) menyimpan kekayaan sejarah yang memperkaya lanskap budaya Indonesia. Berfungsi sebagai Ibu Kota Negara dan salah satu metropolis terbesar di Indonesia, Jakarta memiliki akar sejarah yang kuat sebagai kota pelabuhan. Awalnya dikenal sebagai Sunda Kelapa di bawah kekuasaan penjajah, kota ini menjadi saksi perjalanan panjangnya sepanjang berabad-abad. Seiring berjalannya waktu dan dinamika politik, Jakarta mengalami perubahan nama yang mencerminkan perjalanan sejarahnya yang maju. Dari Sunda Kelapa, kemudian menjadi Jayakarta, hingga akhirnya diubah menjadi Jakarta, nama ini mencerminkan perubahan peradaban, penaklukan, dan perkembangan kota yang kaya akan cerita.

Dengan luas wilayah yang mencapai 664.01 kilometer persegi, DKI Jakarta membanggakan keragaman geografisnya, mencakup wilayah urban modern, sejarah bersempena dengan bangunan kolonial, dan kawasan industri yang berkembang pesat. Namun, keberagaman tidak hanya terbatas pada geografi, melainkan juga tercermin dalam kehidupan sehari-hari masyarakatnya yang multikultural. Dengan kepadatan penduduk mencapai 9.992.842 jiwa, Jakarta menjadi rumah bagi berbagai etnis, budaya, dan tradisi, menjadikannya panggung interaksi yang dinamis.

Secara geografis, DKI Jakarta berbatasan dengan Laut Jawa di sebelah utara, memberikan dampak langsung terhadap keberlanjutan ekosistem dan kehidupan masyarakat pesisir. Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Bekasi dan Kota Bekasi, menunjukkan kerjasama dan keterkaitan antarwilayah yang erat. Di sebelah selatan, DKI Jakarta berbatasan dengan Kota Depok dan Provinsi Jawa Barat, menciptakan hubungan antarprovinsi yang perlu dijaga dalam rangka mengoptimalkan potensi daerah. Sementara itu, di sebelah barat, DKI Jakarta berbatasan dengan Kabupaten Tangerang dan Kota Tangerang,

menunjukkan interkoneksi yang vital dalam konteks perekonomian dan transportasi regional.

Gambar 4.1 Peta DKI Jakarta



Sumber : (Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia)

Provinsi DKI Jakarta, sebagai entitas administratif yang vital, terbagi menjadi enam wilayah kota administratif sesuai dengan regulasi Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Keseluruhan wilayah ini mencakup Jakarta Barat, Jakarta Pusat, Jakarta Selatan, Jakarta Timur, Jakarta Utara, dan Kepulauan Seribu. Masing-masing wilayah ini memiliki karakteristik yang berbeda, menciptakan mozaik kultural dan sosial yang kaya serta memberikan kontribusi penting terhadap dinamika perkembangan kota.

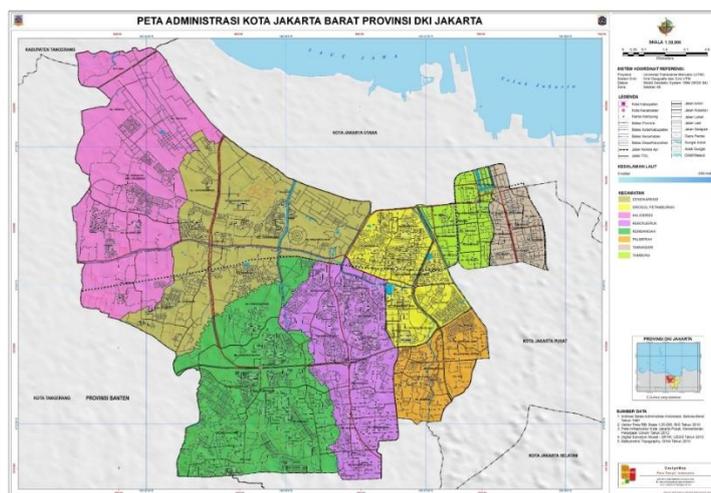
Tabel 4.1 Pembagian Wilayah DKI Jakarta

Kabupaten/Kota Administrasi	Luas Area (km ²)	Jumlah			
		Kecamatan	Kelurahan	RW	RT
Jakarta Pusat	48,13	8	44	393	4.710
Jakarta Utara	146,66	6	31	448	5.239
Jakarta Barat	129,54	8	56	584	6.495
Jakarta Selatan	141,27	10	65	582	6.164
Jakarta Timur	188,08	10	65	707	7.952
Kepulauan Seribu	8,70	2	6	24	127
Jumlah	662,33	44	267	2.738	30.687

Sumber : (RPJMD DKI Jakarta 2017-2022)

4.1.2 Gambaran Umum Wilayah Kota Jakarta Barat

Secara geografis, Kota Administrasi Jakarta Barat terletak di antara 106°22'42" - 106°58'18" Bujur Timur dan 5°19'12" - 6°23'54" Lintang Utara. Luas wilayahnya mencapai 129,54 km², atau setara dengan 19,56% dari total luas Provinsi DKI Jakarta. Wilayah Jakarta Barat terdiri dari 8 Kecamatan, 56 Kelurahan, 587 Rukun Warga, dan 6.512 Rukun Tetangga.

Gambar 4.2 Peta Administrasi Kota Jakarta Barat

Sumber : (Peta Tematik Indonesia, 2013)

- Di sebelah Selatan: Kota Administrasi Jakarta Selatan dan Kabupaten/Kodya Tangerang

- Di sebelah Barat: Kabupaten dan Kotamadya Tangerang
- Di sebelah Timur: Kota Administrasi Jakarta Utara dan Kota Administrasi Jakarta Pusat
- Di sebelah Utara: Kabupaten/Kota Madya Tangerang dan Kota Administrasi Jakarta Utara.

4.1.3 Profil Satpas Polda Metro Jaya

Satuan Pelayanan Administrasi Terpadu (Satpas) Daan Mogot Jakarta Barat adalah salah satu entitas penting di bawah koordinasi Polda Metro Jaya yang memfokuskan diri pada pelayanan terkait Surat Izin Mengemudi (SIM). Terletak di Jalan Daan Mogot Km 11, Jakarta Barat, lokasinya menjadi titik pusat bagi masyarakat yang memerlukan layanan administratif kendaraan bermotor. Dengan infrastruktur yang memadai dan tenaga ahli yang berpengalaman, Satpas Polda Metro Jaya mampu memberikan pelayanan yang efisien dan berkualitas dalam proses pembuatan, perpanjangan, serta pengurusan SIM. Keberadaannya tidak hanya mempermudah aksesibilitas masyarakat sekitar, tetapi juga memberikan kontribusi positif dalam upaya penegakan hukum dan ketertiban di sektor transportasi.

Selain menjadi tempat yang terpercaya dalam urusan administratif kendaraan, Satpas Polda Metro Jaya juga berperan sebagai agen transformasi positif dalam masyarakat. Melalui program-program edukasi dan sosialisasi yang dilaksanakan secara rutin, satuan ini berusaha meningkatkan kesadaran akan pentingnya memiliki SIM yang sah serta mematuhi aturan lalu lintas. Dengan demikian, Satpas Polda Metro Jaya tidak hanya menjadi tempat untuk memproses dokumen, tetapi juga menjadi mitra dalam membangun kesadaran dan perilaku berkendara yang aman dan bertanggung jawab.

4.1.4 Visi dan Misi Satpas Polda Metro Jaya

Visi :

Terwujudnya pelayanan keamanan dan ketertiban masyarakat yang prima, tegaknya hukum dan keamanan dalam negeri yang mantap serta terjalinnya sinergi polisional yang proaktif.

Misi :

1. Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan secara mudah, responsif dan tidak diskriminatif
2. Menjaga keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas untuk menjamin keselamatan dan kelancaran melalui SIM
3. Menjamin keberhasilan penanggulangan gangguan keamanan lalu lintas
4. Menegakkan hukum secara profesional, objektif, proporsional, transparan dan akuntabel untuk menjamin kepastian hukum dan rasa keadilan

4.1.5 Tugas dan Fungsi Satpas Polda Metro Jaya

Tugas dan fungsi Satpas Polda Metro Jaya meliputi beberapa tanggung jawab terkait pelayanan Surat Izin Mengemudi. Beberapa tugas dan fungsinya adalah sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan bimbingan teknis dan latihan dalam pelaksanaan regident pengemudi (SIM)
2. Mengatur penyelenggaraan pengadaan, pendistribusian dan penyimpanan form, blangko serta kelengkapan lain yang diperlukan dalam pelaksanaan regident pengemudi (SIM)
3. Menjamin bahwa sarana regident pengemudi yang diterbitkan dapat dipertanggungjawabkan baik secara formal maupun materiil
4. Menerbitkan SIM berserta administrasi bagi pemohon yang telah memenuhi persyaratan sesuai ketentuan yang berlaku

5. Melakukan uji ulang, pembatalan SIM dan Administrasi pencabutan SIM oleh hakim serta sistem perencanaan hukuman yang dijatuhkan kepada pemegang SIM
6. Penyelenggaraan kegiatan yang bersifat penelitian dan pengembangan dalam bidang SIM
7. Mengkoordinir pengawasan dan pengendalian kegiatan sekolah mengemudi
8. Menunjang instansi samping yang terkait dengan penerbitan SIM
9. Menyelenggarakan hubungan lintas fungsi polri, maupun lintas sektoral dengan instansi lain

Tugas Pokok Kepala Sub Seksi Surat Izin Mengemudi (SIM)

Kepala Sub seksi surat izin mengemudi disingkat Kasubsi SIM adalah pembantu utama kepala Seksi SIM dijabat oleh seorang perwira polisi berpangkat ajun komisaris polisi bertugas sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan bimbingan teknis dan latihan dalam pelaksanaan penerbitan SIM
2. Menyelenggarakan penerbitan SIM A dan SIM C perpanjangan
3. Melaksanakan Bidang SIM
4. Melaksanakan administrasi kesehatan serta hasil penerbitan SIM
5. Melaksanakan kegiatan keamanan, penyajian, penelitian dan pengembangan penerbitan SIM
6. Mengadakan koordinasi dan pengawasan melekat kegiatan sekolah mengemudi

Tugas Pokok Perwira Administrasi (Pamin) SIM

Membantu pelaksanaan tugas Kasi SIM Subdit Min Regident Dit Lantas Polda Metro Jaya dalam menyelenggarakan administrasi dan surat menyurat pada pelayanan SIM, melaksanakan pengkajian data bidang pelayanan registarsi identifikasi pengemudi pad kantor pelayanan SIM di wilayah hukum Polda Metro Jaya. Berikut uraian tugas pokok Pamin SIM :

1. Melaksanakan kegiatan administrasi yang berpedoman kepada jukminu Polri
 - a. Membuat konsep surat sesuai jukminu Polri
 - b. Memeriksa dan mempelajari setiap surat masuk
 - c. Memeriksa pencatatan setiap surat pada buku register
 - d. Memeriksa tata cara penomoran surat
 - e. Memberi stempel pada tajuk tanda tangan selaku konseptor
 - f. Memeriksa buku ekspedisi
 - g. Memantau pengiriman surat
2. Melaksanakan kegiatan pengumpulan, pengolahan dan penyajian data proses SIM
 - a. Menerima laporan data penerbitan SIM dari Subsidi SIM kewilayahan, SIM Keliling dan masing-masing urusan
 - b. Mengumpulkan data penerbitan SIM
 - c. Mengolah data pada format yang tersedia di komputer
 - d. Menyimpan data dalam otomer dan komputer
 - e. Melaporkan dan menyajikan data kepada pimpinan
3. Menyelenggarakan administrasi keuangan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dalam kegiatan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM)
 - a. Mengawasi kegiatan PUTOR Biamin SIM
 - b. Memeriksa administrasi putor
 - c. Membuat permohonan Biamin SIM kepada SSB PMJ
 - d. Mengawasi penerimaan, pendistribusian serta stok akhir Biamin SIM
4. Mengatur penerimaan, pendistribusian dan penyimpanan materiil pendukung KASIM yang diperlukan dalam pelaksanaan SIM
5. Mengkoordinir, wasdal kegiatan SIM Keliling
6. Mengkoordinir, wasdal kegiatan sekolah mengemudi
7. Evaluasi kegiatan penerbitan SIM

Tugas Pokok Perwira Administrasi (Pamin) Pendaftaran SIM

1. Membantu dalam penerimaan dan penelitian persyaratan administrasi para pemohon SIM sebagai langkah awal proses secara prosedural SIM seperti melakukan pemeriksaan kelengkapan administrasi permohonan penerbitan SIM serta memeriksa identitas pemohon SIM secara teliti.
2. Melaksanakan kegiatan pengumpulan, pengolahan dan penyajian data dalam bidang SIM seperti entry data pemohon SIM ke komputer registrasi dan pencatatan data pemohon SIM dalam buku registrasi pendaftaran
3. Turut menjamin bahwa sarana Surat Izin Mengemudi (SIM) yang diterbitkan dapat dipertanggung jawabkan baik secara formal maupun materiil

Tugas Pokok Perwira Administrasi (Pamin) Uji Teori SIM

1. Melaksanakan pembinaan, pengawasan serta pengendalian terhadap anggota, administrasi maupun kegiatan urusan uji teori SIM
 - a. Menyiapkan sarana dan prasarana uji teori
 - b. Merawat sarana dan prasarana uji teori
 - c. Membuat jadwal pelaksanaan dan materi soal ujian teori
 - d. Mengumumkan hasil ujian teori
 - e. Registrasi dan pendataan para peserta atau pemohon uji teori SIM
 - f. Melaporkan hasil pelaksanaan kepada pimpinan
 - g. Entry data peserta uji teori SIM ke komputer
2. Turut menjamin bahwa sarana regident pengemudi (SIM) yang telah diterbitkan dapat dipertanggungjawabkan baik secara formal maupun materiil
3. Melakukan pengumpulan data, pengolahan data serta penyajian data dalam bidang SIM
 - a. Membuat data secara periodik

- b. Membuat data peserta uji teori sesuai dengan golongan SIM
- c. Membuat data hasil ujian teori
- d. Menyimpan data di komputer
- e. Melaporkan dan menyajikan data kepada pimpinan

Tugas Pokok Perwira Administrasi (Pamin) Uji Praktek SIM

1. Melaksanakan pembinaan, pengawasan serta pengendalian terhadap anggota, administrasi maupun kegiatan urusan uji praktek SIM
 - a. Menyiapkan sarana dan prasarana uji praktek
 - b. Harwat sarana dan prasarana uji praktek
 - c. Pengujian berdasarkan pada golongan SIM
 - d. Mengumumkan hasil ujian praktek
 - e. Registrasi dan pendataan para peserta uji praktek SIM
 - f. Melaporkan hasil kegiatan uji praktek kepada pimpinan
2. Turut menjamin bahwa sarana regident pengemudi (SIM) yang telah diterbitkan dapat dipertanggungjawabkan baik secara formal maupun materiil
3. Melakukan pengumpulan data, pengolahan data serta penyajian data dalam bidang SIM

Tugas Pokok Perwira Administrasi (Pamin) Penyelesaian SIM

1. Melakukan kegiatan identifikasi pemohon SIM dengan Capture
 - a. Mengambil pas foto pemohon SIM
 - b. Mengambil sisik ibu jari kanan dan kiri pemohon SIM
 - c. Mengambil tanda tangan pemohon SIM
 - d. Pencatatan data pemohon SIM dalam buku registrasi
2. Melaksanakan pencetakan SIM
 - a. Menggunakan materiil KA-SIM sesuai spesifikasi teknis SIM standar Polri
 - b. Melakukan percetakan SIM

- c. Perekatan hologram Polri pada kartu SIM
 - d. Melaminating kartu SIM
 - e. Menyerahkan SIM kepada pemohon
 - f. *Print out* data hasil produksi
3. Melakukan pengumpulan data, pengolahan data serta penyajian data dalam bidang SIM
 4. Turut menjamin bahwa sarana regident pengemudi (SIM) yang telah diterbitkan dapat dipertanggungjawabkan baik secara formal maupun materiil

Tugas Pokok Perwira Administrasi (Pamin) Arsdok SIM

Bertugas serta berkewajiban menyelenggarakan fungsi pengumpulan dan penyajian data administrasi yang berkaitan dengan surat izin mengemudi (SIM). Tertib administrasi dan tertib tata arsip dan dokumentasi berpedoman kepada jukminu Polri sehingga mampu menunjang fungsi regident terhadap kasus-kasus yang melibatkan para pengemudi kendaraan bermotor di bidang pelanggaran maupun kecelakaan lalu lintas, secara berdaya dan berhasil guna.

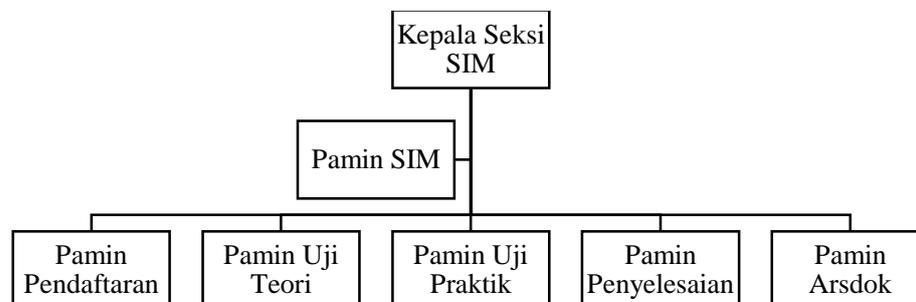
1. Arsip dokumen dari setiap pemohon SIM di simpan pada rak-rak penyimpanan secara teratur dan berindeks menurut golongan SIM
2. Nomor Indeks arsip terdapat juga pada record yang bersangkutan dalam komputer, sehingga untuk mencari arsip/dokumen yang diperlukan dapat dilakukan melalui terminal komputer dengan mengetik Nomor SIM atau nsms dan tanggal, bulan dan tahun kelahiran pemohon.

4.1.6 Struktur Organisasi Satpas Polda Metro Jaya

Struktur organisasi Satuan Pelayanan Administrasi Terpadu (Satpas) Polda Metro Jaya dirancang secara hierarkis untuk memastikan efisiensi dan kelancaran dalam pelayanan administratif kendaraan bermotor, khususnya terkait Surat Izin Mengemudi (SIM). Puncak struktur ini ditempati oleh

seorang Kepala Seksi SIM yang bertanggung jawab langsung kepada otoritas Polda Metro Jaya.

Gambar 4.3 Struktur Organisasi Satpas Polda Metro Jaya



Sumber : Satpas Polda Metro Jaya

Pada Gambar 4.3 terdapat divisi-divisi atau bagian-bagian yang memfokuskan pada berbagai aspek tugas, seperti pembuatan SIM baru, perpanjangan masa berlaku, pelayanan administratif, dan pengawasan kepatuhan hukum. Setiap divisi atau bagian dipimpin oleh seorang pamin atau koordinator yang bertanggung jawab atas operasional dan kinerja tim di bawahnya. Dengan struktur ini, Satpas Polda Metro Jaya dapat mengoordinasikan berbagai kegiatan dengan baik dan memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat pengguna jasa.

4.2 Hasil Penelitian

Penelitian ini membahas Efektifitas Aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) Dalam Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Satpas Polda Metro Jaya dengan batasan penelitian pada penggunaan pelayanan perpanjangan SIM online melalui aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR). Hasil penelitian ini merupakan analisis yang membahas terkait data dan fakta yang ada dilapangan, serta dikaitkan dengan teori yang digunakan. penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif, serta pengumpulan data melalui wawancara dengan beberapa pihak diantaranya ialah :

1. Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Polri
2. Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya
3. Staff Ajudikator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya

4. Pemohon Perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR

Selain itu penumpukan data yang digunakan juga berdasarkan obeservasi dan dokumentasi di lapangan.

Dalam mencapai efektivitas aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) dalam perpanjangan SIM di Satpas Polda Metro Jaya ini diperlukan pengukuran efektivitas yang dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Campbell J.P untuk mengukur efektivitas yang terdiri dari 5 indikator :

- a. Keberhasilan Program
- b. Ketetapan Sasaran Program
- c. Kepuasan Program
- d. Tingkat Input dan Output
- e. Pencapaian Tujuan Secara Menyeluruh

Berikut adalah hasil penelitian efektivitas aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) dalam perpanjangan SIM di Satpas Polda Metro Jaya.

4.2.1 Keberhasilan Program

Pandemi Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) telah menimbulkan dampak yang signifikan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Untuk mengurangi risiko penularan Covid-19, pemerintah telah menerapkan berbagai kebijakan, termasuk pembatasan sosial. Meskipun kebijakan tersebut mengakibatkan masyarakat tidak dapat berinteraksi langsung dengan satu sama lain, namun penting untuk diingat bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus tetap berjalan. Pemberlakuan pembatasan sosial juga turut berdampak pada aksesibilitas pelayanan publik yang erat kaitannya dengan interaksi antar masyarakat (Larassaty, 2020). Oleh karena itu, dalam proses transformasi digital pelayanan publik yang dilakukan oleh Korps Lalu Lintas (Korlantas Polri) peran dan dampak Teknologi Informasi (TI) sangatlah penting dalam pengimplementasiannya (Fadhillah & Suparman, 2021).

Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Informan 1 yaitu Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Polri Bapak Ipda Setiyan Tri Laksono, S.H mengatakan :

“Urgensi diterapkannya Aplikasi SIM Nasional Presisi atau SINAR dibuat pada awal pandemi untuk memungkinkan masyarakat melakukan perpanjangan dan pembuatan SIM secara online, sehingga tidak perlu datang ke kantor polisi, mengurangi kerumunan, dan meminimalkan penyebaran COVID-19. Pada tanggal 13 April Korlantas Polri meluncurkan Aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR). Aplikasi ini memudahkan masyarakat karena proses perpanjangan dan pembuatan SIM dapat dilakukan melalui ponsel, tanpa perlu mengunjungi kantor polisi. Dengan adanya layanan ini, masyarakat dapat melakukan perpanjangan dan pembuatan SIM baru dari mana saja, sehingga memudahkan dalam mematuhi protokol kesehatan selama pandemi. Tujuan dibuatnya aplikasi SINAR terutama didasarkan pada upaya meningkatkan efisiensi dan pelayanan kepada masyarakat. Dengan SINAR, proses perpanjangan SIM menjadi lebih cepat, mudah, dan transparan, sejalan dengan semangat penerapan teknologi untuk mempermudah layanan publik.” (Hasil wawancara Informan 1 Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Polri. Januari 2024)

Pernyataan ini juga sejalan dengan tujuan aplikasi SINAR yang dikatakan oleh Informan 2 Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya Bapak Bripka Santya yang menyatakan :

“Tujuan dari diterapkannya aplikasi SINAR dalam perpanjangan SIM adalah untuk mempermudah pelayanan masyarakat dalam pembuatan dan perpanjangan SIM secara online tanpa perlu antre, dengan proses yang mudah dan cepat. Aplikasi SINAR juga memberikan informasi mengenai SATPAS (Samsat Pembantu) yang menerima perpanjangan SIM melalui aplikasi Digital Korlantas Polri.” (Hasil wawancara dengan Informan 2 Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya. Januari 2024)

Pernyataan ini juga dibenarkan oleh Informan 3 sebagai Staff Ajudikator aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya Ibu Brigadir Jumiati yang menyatakan :

“Tujuan utama diterapkannya aplikasi SINAR dalam perpanjangan SIM adalah untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada masyarakat. Dengan aplikasi SINAR, kami bertujuan untuk mempercepat proses perpanjangan SIM, mengurangi antrian di

Satpas, dan meningkatkan akurasi data SIM nasional.” (Hasil wawancara dengan Informan 3 sebagai Staff Ajudikator aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya. Januari 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Informan 1 (satu) mengenai bagaimanakah kesiapan program aplikasi SINAR dalam perpanjangan SIM. Sebagaimana dapat dilihat dari wawancara kepada Bapak Ipda Setiyan Tri Laksono, S.H selaku Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas sebagai berikut :

“ Untuk kesiapan program aplikasi SINAR kami membagi 3 tahapan yaitu Pertama, terdapat 4 satpas sebagai pilot project pada 13 April 2021 diantaranya ialah Dirlantas Daan Mogot (Satpas Polda Metro Jaya), Satpas Polres Depok Margonda, Satpas Polres Jombang dan Satpas Polres Denpasar. Kedua, ditambahkan jumlah satpas yang dapat mengakses aplikasi SINAR yang berjumlah 20 satpas. Ketiga, pada tanggal 17 september 2021 ditambah kembali 30 satpas. Maka sudah terdapat 54 satpas yang dapat melayani perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR kecuali Provinsi Aceh karena Aplikasi SINAR masih menggunakan bank konvensional seperti Bank BNI (Bank Negara Indonesia) sedangkan provinsi Aceh hanya menggunakan bank syariah. Dalam beberapa tahun ini pihak kami juga sedang mengusahakan untuk mengajukan ke beberapa bank untuk bisa kami terapkan di aplikasi SINAR. Untuk kesiapan selanjutnya yaitu pihak korlantas memberikan pelatihan untuk ajudikator operator aplikasi SINAR di masing-masing satpas. Namun untuk persiapan kami rasa belum sepenuhnya 100% karena kami juga terus memperbarui aplikasi sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi terkini.” (Hasil wawancara Informan 1 Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Polri. Januari 2024)

Tabel 4.2 Daftar Satpas yang Melayani Perpanjangan SIM Melalui SINAR

DAFTAR NAMA SATPAS			
1.	Satpas Polda Metro Jaya	28.	Polresta Bandar Lampung
2.	Polres Depok Margonda	29.	Polres Metro Tangerang Kota
3.	Polres Jombang	30.	Polres Metro Bekasi Kota
4.	Polres Denpasar	31.	Polres Metro Bekasi
5.	Polrestabes Medan	32.	Polrestabes Bandung
6.	Polresta Padang	33.	Polresta Bogor Kota
7.	Polresta Bengkulu	34.	Polres Karawang
8.	Polresta Palembang	35.	Polres Tasikmalaya Kota
9.	Polresta Serang	36.	Polres Pematang

10.	Polres Tangerang Selatan	37.	Polresta Yogyakarta
11.	Polresta Bandung	38.	Polresta Sidoarjo
12.	Polres Banyumas	39.	Polres Gresik
13.	Polresta Surakarta	40.	Polres Malang
14.	Polresta Kebumen	41.	Polres Jembrana Bali
15.	Polrestabes Semarang	42.	Polresta Banjarmasin
16.	Polrestabes Surabaya	43.	Polresta Palangka Raya
17.	Polresta Banyuwangi	44.	Polresta Balikpapan
18.	Polres Tulungagung	45.	Polresta Samarinda
19.	Polresta Mataram	46.	Polres Bulungan
20.	Polres Kupang Kota	47.	Polresta Mamuju
21.	Polresta Pontianak Kota	48.	Polres Palu
22.	Polrestabes Makassar	49.	Polresta Manado
23.	Polres Kediri	50.	Polresta Ambon
24.	Polres Gorontalo Kota	51.	Polres Ternate
25.	Polresta Jambi	52.	Polresta Jayapura Kota
26.	Polresta Pekanbaru	53.	Polres Sorong Kota
27.	Polresta Bareleng	54.	Polres Pangkal Pinang

Sumber : (Digital Korlantas Polri)

Untuk kesiapan program aplikasi SINAR di Satpas Polda Metro Jaya melalui wawancara dengan Informan 2 Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya Bapak Bripka Santya yang menyatakan :

“Kesiapan untuk aplikasi SINAR sesuai dengan surat telegram Korlantas Polri Nomor 2475 /XI /10 November Tahun 2022 Tentang Peningkatan Pelayanan Penerbitan SIM Kepada Masyarakat Khususnya Dalam Perpanjangan SIM Melalui Aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR). Kesiapannya yaitu ada terkait dengan pihak ketiga atau vendor untuk mengatasi masalah seperti masalah jaringan, masalah program aplikasi yang ditunjuk oleh pihak Korlantas Polri untuk menangani kendala tersebut.” (Hasil wawancara dengan Informan 2 Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya. Januari 2024)

Pernyataan ini juga dibenarkan oleh Informan 3 sebagai Staff Ajudikator aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya Ibu Brigadir Jumiati yang menyatakan :

“Kami telah mempersiapkan program aplikasi SINAR dengan baik di Satpas Polda Metro Jaya. Kesiapan tersebut meliputi mengikuti pelatihan bagi ajudikator aplikasi SINAR, infrastruktur yang memadai, dan dukungan teknis yang tersedia untuk pengguna yang diadakan oleh pihak korlantas.” (Hasil wawancara dengan Informan

3 sebagai Staff Ajudikator aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya. Januari 2024)

Namun, sebagaimana yang disampaikan oleh Informan 1 Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas, keberhasilan aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) belum sepenuhnya tercapai karena mengalami beberapa kendala dalam penggunaannya. Salah satu adalah terjadinya server down pada aplikasi SINAR. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa terjadinya penumpukan antrian permohonan perpanjangan SIM sehingga bagi pemohon yang ingin mengakses atau mengupload berkas dokumen jadi lambat.

Berdasarkan apa yang disampaikan oleh Informan 1 Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Bapak Ipda Setiyan Tri Laksono, S.H mengatakan :

“Bagi operator kendala yang sering terjadi pertama itu dokumen yang diupload ke aplikasi SINAR masih tidak sesuai dengan intruksi yang sudah ditentukan oleh pihak Korlantas kemudian sistem tidak dapat memproses jika dokumen yang tidak sesuai itu yang membuat lamanya proses perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR. Kedua, karena terjadi penumpukan banyaknya minat pemohon perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR maka terjadi server down sehingga ketika pemohon lain ingin melakukan perpanjangan SIM secara online tidak dapat mengakses nya karena masih menunggu antrian.” (Hasil wawancara Informan 1 Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Polri. Januari 2024)

Pernyataan ini juga dibenarkan oleh Informan 3 selaku Staff Ajudikator aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya Ibu Brigadir Jumiaty mengatakan :

“Beberapa kendala yang dialami saat melakukan perpanjangan SIM melalui Aplikasi SINAR di Satpas Polda Metro Jaya antara lain masalah koneksi internet yang lambat karena terjadi penumpukan antrian permohonan perpanjangan SIM, pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi yang masih perlu ditingkatkan karena banyak masyarakat yang masih tidak memperhatikan dokumen yang harus dipenuhi itu apa aja, serta beberapa bug atau kesalahan teknis yang terjadi pada aplikasi.” (Hasil wawancara dengan Informan 3 sebagai Bamin Operator aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya. Januari 2024)

Pernyataan ini juga disampaikan oleh Informan 4 selaku pemohon yang berhasil melakukan perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR yang mengatakan :

“Iya mba, kendalanya sangat sulit diakses apabila internet tidak cukup kuat dan pada saat upload dokumen sering terjadi bug” (Hasil wawancara dengan Informan 4 selaku pemohon yang berhasil melakukan perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR. Desember 2023)

Pernyataan lainnya juga disampaikan oleh Informan 6 selaku pemohon yang gagal melakukan perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR yang mengatakan :

“Pada saat mengupload foto tidak bisa memakai data photo yang sudah ada dalam file, jadi harus foto langsung secara manual dengan background biru dan juga untuk proses perpanjangan SIM nya memakan waktu cukup lama” (Hasil wawancara dengan Informan 6 selaku pemohon yang gagal melakukan perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR. Desember 2023)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa terkait sistem pada aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) dalam perpanjangan SIM ini bisa dikatakan belum optimal 100 % karena beberapa kendala yang tadi sudah disebutkan oleh Informan 1 Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas. Dari sisi petugas dan pemohon perpanjangan SIM ini belum sepenuhnya optimal dalam melakukan permohonan perpanjangan SIM dikarenakan ada beberapa kendala dari server down ketika terjadi penumpukan antrian sehingga menghambat proses perpanjangan SIM.

Gambar 4.4 Data Perpanjangan SIM A, C Online dan Offline

POLRI DAERAH METRO JAYA
DIREKTORAT LALU LINTAS

DATA BANDING YANBIT 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

Permohonan perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR mengalami peningkatan setiap tahunnya seperti yang disampaikan oleh Informan 2 Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya Bapak Bripka Santya yang menyatakan :

“Pegguna perpanjangan SIM A dan C melalui aplikasi SINAR di Satpas Polda Metro Jaya pada tahun 2021 berjumlah 21.827 pemohon, tahun 2022 berjumlah 28.371 pemohon dan 2023 berjumlah 47.170 pemohon. Pada setiap tahunnya mengalami kenaikan. Perbandingan pengguna layanan perpanjangan SIM melalui offline lebih mendominasi ketimbang permohonan layanan perpanjangan SIM secara online melalui aplikasi SINAR.” (Hasil wawancara dengan Informan 2 Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya. Januari 2024)

Untuk mengukur keberhasilan program selait terkait dengan mekanisme sistemnya juga harus dilihat proses perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR di Satpas Polda Metro Jaya apakah aplikasi SINAR dapat menyelesaikan persoalan masyarakat dalam perpanjangan SIM. Berdasarkan wawancara dengan Informan 2 Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya Bapak Bripka Santya yang menyatakan :

“Ya, aplikasi SINAR telah membuktikan dirinya sebagai solusi yang efektif dalam menyelesaikan persoalan masyarakat dalam perpanjangan SIM. Perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR sangat membantu masyarakat terlebih dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Terlebih masyarakat tidak harus mendatangi satpas terdekat atau satpas Polda Metro Jaya. Masyarakat hanya perlu mengupload berkas-berkas yang akan diperlukan dalam proses

perpanjangan SIM yaitu SIM lama pemohon, E-KTP, hasil RIKKES jasmani, hasil tes psikologi, pas foto (bukan foto selfi) dengan background berwarna biru dan foto tanda tangan di atas kertas putih polos. Jika sudah terpenuhi semua maka sistem akan memproses perpanjangan SIM.”.” (Hasil wawancara dengan Informan 2 Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya. Januari 2024)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Informan 3 selaku Staff Ajudikator aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya Ibu Brigadir Jumiaty mengatakan :

“Saya percaya bahwa aplikasi SINAR telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam menyelesaikan persoalan masyarakat terkait perpanjangan SIM. Aplikasi SINAR bagi kami di bagian operator sangat mempermudah dari segi waktu dan prosesnya juga tidak akan memakan waktu yang cukup lama jika pemohon mengupload berkas sesuai dengan yang ada di panduan.” (Hasil wawancara dengan Informan 3 sebagai Staff Ajudikator aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya. Januari 2024)

Selanjutnya menurut para pemohon perpanjangan SIM melalui aplikasi ini apakah membantu dalam melakukan perpanjangan SIM. Berdasarkan wawancara dengan Informan 4 Ibu Berlian Yuzivani mengatakan :

“Iya sangat membantu, karena sangat efisien dan tidak memerlukan waktu untuk mengurus dokumen persiapannya kesana kemari dan tidak perlu mengantri juga di satpas.” (Hasil wawancara dengan Informan 4 selaku pemohon yang berhasil melakukan perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR. Desember 2023)

Pernyataan tersebut juga disampaikan oleh Informan 6 selaku pemohon yang gagal melakukan perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR yang mengatakan :

“Sangat membantu karena menghindari adanya calo tetapi sangat disayangkan prosesnya pengelolaan datanya saja yang lama.” (Hasil wawancara dengan Informan 6 selaku pemohon yang gagal melakukan perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR. Desember 2023)

Gambar 4.5 Alur Perpanjangan SIM Melalui Aplikasi SINAR



Sumber : (Indonesia baik.id)

Pada Gambar 4.5 Alur perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR di Satpas Polda Metro Jaya dapat dijelaskan mengenai alur perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR yaitu pemohon dapat mengunduh aplikasi SINAR melalui *play store*, pemohon melakukan registrasi dengan memasukkan nomor handphone untuk mendapatkan OTP, jika sudah mendapatkan OTP maka pemohon membuat PIN, lalu mengisi data profil mulai dari NIK, nama dan email, lakukan verifikasi KTP, kemudian lakukan tes pemeriksaan kesehatan di *erikkes.id* kemudian lakukan tes psikotes di *app.eppi.id*, jika sudah semua pilih menu SIM lalu klik perpanjangan SIM kemudian upload semua berkas dokumen syarat perpanjangan SIM, lalu pilih satpas penerbitan SIM, kemudian pilih metode pengiriman yaitu ambil sendiri di satpas yang dipilih atau dikirim melalui POS Indonesia, lakukan pembayaran melalui Bank BNI, selesaikan pembayaran untuk tarif perpanjangan SIM A Rp 80.000 dan SIM C Rp 75.000 jika semua sudah maka sistem akan otomatis memproses perpanjangan SIM dan mengirim SIM jika sudah selesai.

Gambar 4.6 Surat Izin Mengemudi



Sumber : Satpas Polda Metro Jaya

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada indikator keberhasilan dapat ditarik kesimpulan bahwa tujuan program aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) yaitu meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, mengurangi penyalahgunaan wewenang pada petugas satpas serta meningkatkan layanan digital government pada organisasi kepolisian Republik Indonesia. Kemudian program aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) dalam perpanjangan SIM di Satpas Polda Metro Jaya dari mekanisme dan alur proses dapat dikatakan bahwa aplikasi SINAR belum optimal karena ada beberapa kendala dalam prosesnya namun aplikasi SINAR ini berdasarkan hasil observasi dengan masyarakat sudah dapat membantu proses perpanjangan SIM dengan alur perpanjangan SIM yang mudah dipahami oleh masyarakat dan dapat menghemat waktu karena tidak harus datang langsung ke satpas. Kemudian pemohon juga dapat melakukan perpanjangan SIM secara mandiri di rumah tanpa mendatangi langsung satpas, lalu para pemohon perpanjangan SIM mengisi data persyaratan perpanjangan SIM sesuai dengan yang ada di panduan, setelah semua data terpenuhi maka aplikasi akan memproses perpanjangan SIM dan jika SIM sudah selesai maka SIM akan dikirimkan melalui POS Indonesia.

4.2.2 Ketetapan Sasaran Program

Ketetapan sasaran program adalah evaluasi sejauh mana program atau sistem aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) yang dikeluarkan oleh

pemerintah sebagai pembuat atau pengelola terhadap kelompok target ditekankan pada ketetapan mencapai sasaran. Dalam penilaian ketetapan sasaran program, evaluasi seberapa baik sebuah lembaga mewujudkan tujuan yang ditetapkan. Fokus utama dalam penelitian efektifitas aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) dalam perpanjangan SIM di Satpas Polda Metro Jaya adalah para pemohon perpanjangan SIM DKI Jakarta. Oleh karena itu indikator ini mengamati sejauh mana program aplikasi SINAR yang telah dibuat sesuai dengan kebutuhan kelompok sasaran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Bapak Ipda Setiyan Tri Laksono, S.H mengatakan :

“Ya, kami percaya bahwa layanan perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR telah memberikan layanan perpanjangan SIM yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kami telah melakukan pemantauan dan evaluasi secara rutin, dan hasilnya menunjukkan bahwa layanan tersebut memberikan kemudahan dan efisiensi dalam proses perpanjangan SIM bagi masyarakat.” (Hasil wawancara Informan 1 Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Polri. Januari 2024)

Penerapan aplikasi SINAR dalam perpanjangan SIM diharapkan dapat efektif dalam mengurangi mal administrasi atau penyalahgunaan wewenang petugas satpas dan meningkatkan pelayanan perpanjangan SIM secara online. Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 2 Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya Bapak Briпка Santya yang menyatakan :

“Sebagai petugas aplikasi SINAR atau sebagai operator yang mengawaki aplikasi SINAR untuk layanan penggunaannya menurut saya cukup bagus karena masyarakat jadi tidak perlu datang ke satpas terdekat atau satpas Polda Metro Jaya untuk melakukan perpanjangan SIM. Jadi masyarakat bisa daftar online melalui aplikasi SINAR. Dalam hal ini masyarakat dengan petugas juga tidak bertatap muka langsung sehingga dapat mengurangi penyalahgunaan wewenang kepada petugas satpas.” (Hasil wawancara dengan Informan 2 Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya. Januari 2024)

Selain itu pernyataan lainnya juga disampaikan oleh Informan 4-7 selaku pemohon perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR mengatakan :

“Sudah sesuai dan sangat membantu bagi masyarakat apalagi buat karyawan yang sulit mendapatkan izin dan tidak bisa meninggalkan pekerjaannya.” (Hasil wawancara dengan Informan 4 selaku pemohon yang berhasil melakukan perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR. Desember 2023)

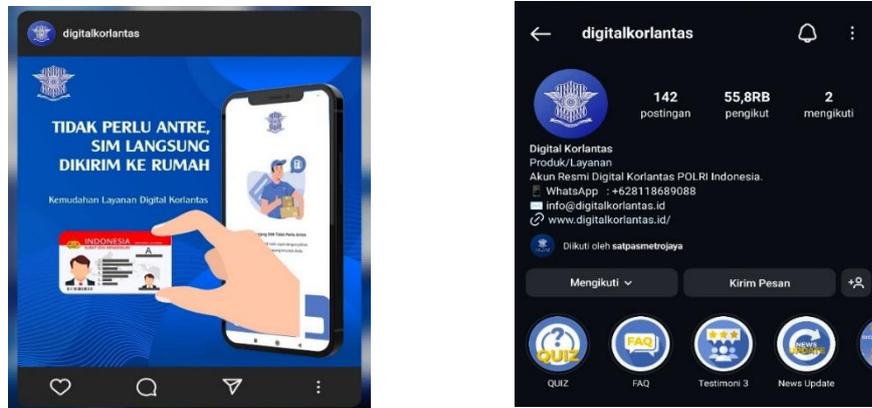
Hal lainnya juga disampaikan oleh Informan 7 selaku pemohon perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR mengatakan :

“Saya merasa bahwa kesesuaian aplikasi SINAR dengan Satpas kurang optimal. Saya mendapati bahwa informasi yang diberikan oleh Satpas dan yang tersedia di aplikasi sering tidak sinkron, terutama terkait persyaratan dokumen dan prosedur perpanjangan SIM.” (Hasil wawancara dengan Informan 7 selaku pemohon perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR. Desember 2023)

Berdasarkan hasil wawancara terkait kesesuaian penerapan aplikasi SINAR dengan para pemohon perpanjangan SIM seharusnya sudah sesuai dengan karena aplikasi SINAR ini cukup membantu para pemohon yang ingin melakukan perpanjangan SIM. Selain dari kesesuaian penerapan aplikasi SINAR dalam indikator ketetapan sasaran program ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian terhadap aspek output yang dapat diartikan sebagai ukuran sejauh mana tingkat output dalam kebijakan yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaan program layanan perpanjangan SIM terdapat beberapa upaya untuk memaksimalkan tercapainya target untuk menghasilkan output yang maksimal. Pernyataan tersebut disampaikan oleh Informan 1, bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Korlantas Polri untuk mencapai ketetapan sasaran program sebagai berikut :

“Sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Korlantas yaitu melakukan branding di media sosial melalui instagram dengan akun @digitalkorlantas dan untuk sosialisasi offline dilakukan dimasing-masing satpas memasang banner atau flyer.” (Hasil wawancara Informan 1 Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Polri. Januari 2024)

Gambar 4.7 Sosialisasi Aplikasi SINAR

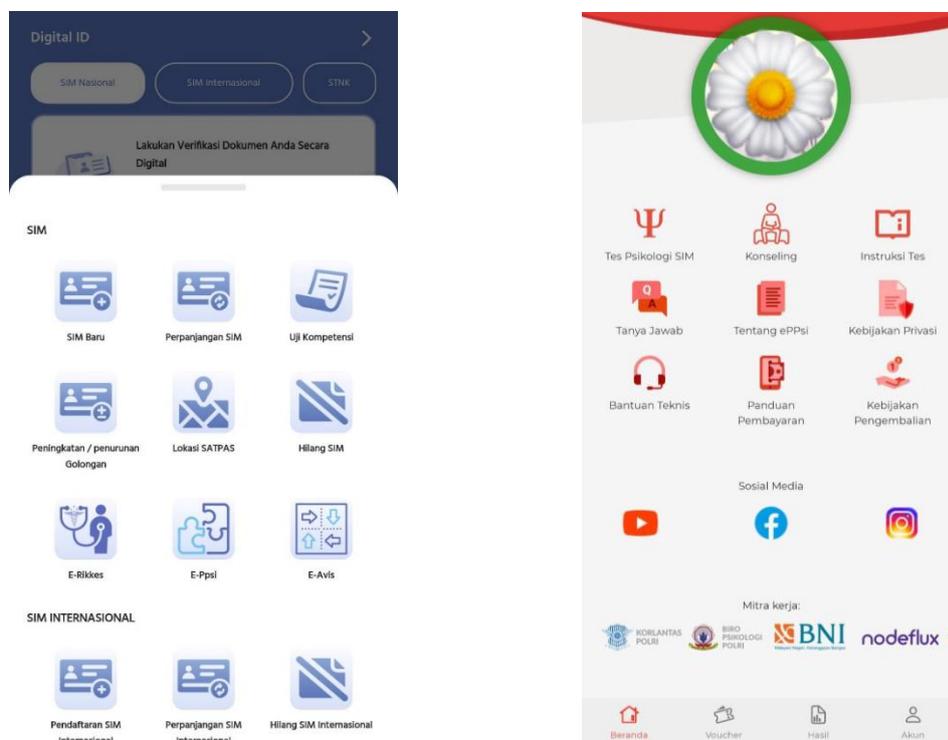


Sumber : (Instagram Resmi Korlantas Polri)

Pihak Satpas Polda Metro Jaya juga melakukan sosialisasi melalui sosial media, pernyataan tersebut disampaikan oleh Informan 2 Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya Bapak Briпка Santya yang menyatakan :

“Sosialisasi yang dilakukan Satpas Polda Metro Jaya dan Korlantas Polri untuk program perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR itu dilakukan media sosial baik instagram, RTMC dan instagram Satpas Polda Metro Jaya. Jadi pihak Satpas sudah menghimbau melalui media sosial dan flayer yang sudah diupload melalui instagram satpas Polda Metro Jaya.” (Hasil wawancara dengan Informan 2 Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya. Januari 2024)

Gambar 4.8 Fitur Aplikasi SINAR



Sumber : Aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR)

Mengenai pertanyaan selanjutnya yaitu bagaimana kesesuaian fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi SINAR. Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Bapak Ipda Setiyan Tri Laksono, S.H mengatakan :

“Fitur yang sudah berjalan saat ini yaitu pembuatan dan perpanjangan SIM secara online. Kami masih belum menyediakan layanan SIGNAL (Samsat Digital Nasional), NTMC (National Traffic Management Center) dan ETLE (Electronoc Traffic Law Enforcement). Kami akan terus mengembangkan 3 fitur tersebut untuk mempermudah masyarakat. Perpanjangan SIM Secara Online, Aplikasi SINAR memungkinkan pengguna untuk melakukan perpanjangan SIM secara online tanpa perlu antre, dengan proses yang mudah dan cepat. Pendaftaran SIM, Selain perpanjangan, fitur pendaftaran SIM juga tersedia dalam aplikasi SINAR, memungkinkan pengguna untuk melakukan proses pendaftaran dan ujian teori SIM secara online.” (Hasil wawancara Informan 1 Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Polri. Januari 2024)

Pertanyaan selanjutnya yaitu apakah aplikasi SINAR ini memberikan dampak terhadap cara kinerja di Satpas Polda Metro Jaya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 2 selaku Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya Bapak Briпка Santya yang menyatakan :

“SINAR telah membawa dampak yang positif dalam cara kerja dan kinerja Korlantas Polri di Satpas Polda Metro Jaya. Dengan adopsi aplikasi ini, kami telah menyaksikan peningkatan signifikan dalam efisiensi administrasi terkait dengan layanan SIM. Proses pembuatan SIM, perpanjangan, dan penggantian dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat. Hal ini telah membantu mengurangi waktu tunggu dan antrian di lokasi kami, meningkatkan kepuasan pengguna layanan SIM. Selain itu, SINAR juga memungkinkan kami untuk mengelola data secara lebih terorganisir dan memberikan laporan yang lebih akurat kepada pimpinan. Dengan demikian, SINAR telah berperan penting dalam meningkatkan kinerja Satpas Polda Metro Jaya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.” (Hasil wawancara dengan Informan 2 Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya. Januari 2024)

Pernyataan tersebut juga disampaikan oleh Informan 3 selaku Staff Ajudikator aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya Ibu Brigadir Jumiati mengatakan :

“SINAR telah mengubah cara kami melakukan tugas sehari-hari di Satpas Polda Metro Jaya. Sebelumnya, proses administrasi terkait SIM sering kali memakan waktu yang cukup lama dan rawan kesalahan manual. Namun, dengan adopsi SINAR, kami dapat dengan mudah mengakses data pengguna SIM, memperbarui informasi, dan mengeluarkan SIM baru atau menggantinya dengan cepat. Ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pekerjaan kami, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna layanan SIM. Kami juga dapat lebih responsif terhadap perubahan-perubahan yang terjadi, seperti peraturan baru atau kebijakan yang diterapkan. Secara keseluruhan, SINAR telah membantu kami dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mempercepat proses administrasi di Satpas Polda Metro Jaya.” (Hasil wawancara dengan Informan 3 sebagai Staff Ajudikator aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya. Januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terkait indikator ketetapan sasaran program aplikasi SINAR dalam melakukan perpanjangan SIM. Pada target penerapan aplikasi SINAR kepada

pemohon perpanjangan SIM sudah sesuai dengan target yang sudah direncanakan kepala operator aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya menyatakan bahwa penerapan aplikasi SINAR dalam perpanjangan SIM diharapkan dapat efektif dalam mengurangi mal administrasi atau penyalahgunaan wewenang petugas satpas dan meningkatkan pelayanan perpanjangan SIM secara online. Untuk memaksimalkan target sasaran pihak Korlantas Polri dan Satpas Polda Metro Jaya melakukan sosialisasi melalui Instagram resmi mereka sehingga informasi dapat tersebar luas. Untuk kesesuaian fitur-fitur aplikasi SINAR pada saat ini hanya bisa melayani layanan pembuatan SIM dan perpanjangan SIM secara online. Dengan adanya aplikasi SINAR dapat memberikan dampak terhadap kinerja petugas terkait pengumpulan data pemohon dapat mudah diakses sehingga mempermudah operator aplikasi SINAR dalam memproses permohonan perpanjangan SIM. Pernyataan tersebut menandakan bahwa aplikasi SINAR ini sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pemohon perpanjangan SIM dan memberikan dampak yang positif bagi operator aplikasi SINAR di Satpas Polda Metro Jaya.

4.2.3 Kepuasan Program

Membuat sebuah program memerlukan tujuan antara lain keberhasilan program dan ketetapan sasaran program, selain dua tujuan tersebut kepuasan program merupakan faktor penting lainnya. Kepuasan adalah salah satu kriteria efektivitas yang menilai sejauh mana program memenuhi kebutuhan para penerima program tersebut. Kepuasan yang dirasakan oleh para penerima terhadap kualitas program yang telah didapatkan, semakin berkualitas program yang diberikan oleh penerima maka kepuasan yang dirasakan oleh penerima semakin tinggi, maka dapat menghasilkan penilaian yang baik kepada pembuat kebijakan dan pelaksana program. Dalam mengukur kepuasan program hal yang dinilai ialah fokus pada sejauh mana pelayanan yang diberikan pada layanan perpanjangan SIM melalui aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 selaku Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Bapak Ipda Setiyan Tri Laksono, S.H mengatakan:

“Menurut saya sejauh ini pelayanan perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR jadi lebih efisien karena pemohon tidak harus mengunjungi satpas. Namun karena masih ada beberapa kendala terkait dengan penuhnya antrian permohonan perpanjangan SIM membuat server down itu yang masih perlu kami tingkatkan lagi agar pengguna mendapatkan layanan yang baik. Secara keseluruhan untuk tingkat kepuasan sih cukup puas ya.” (Hasil wawancara Informan 1 Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Polri. Januari 2024)

Selanjutnya pendapat lainnya juga disampaikan oleh Informan 2 selaku Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya Bapak Bripka Santya yang menyatakan :

“Sebagai operator aplikasi SINAR merasa cukup puas jadi kita tidak ketemu langsung dengan masyarakat jadi masyarakat dapat langsung mengakses layanan perpanjangan SIM secara online. Kemudian juga tidak adanya penyalahgunaan wewenang oleh petugas.” (Hasil wawancara dengan Informan 2 Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya. Januari 2024)

Selain itu kepuasan program pada aplikasi SINAR ditinjau dari layanan apa saja yang disediakan untuk pengguna. Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 selaku Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Bapak Ipda Setiyan Tri Laksono, S.H mengatakan:

“Pada saat ini kami ada 2 layanan yaitu pembuatan SIM baru dan perpanjangan SIM melalui aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR). Layanan perpanjangan SIM dapat digunakan dimana saja dan kapan saja.” (Hasil wawancara Informan 1 Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Polri. Januari 2024)

Penilaian berikutnya yang masuk ke dalam indikator kepuasan program yaitu dilihat dari ketetapan waktu dalam proses perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR. Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 selaku Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Bapak Ipda Setiyan Tri Laksono, S.H mengatakan:

“Untuk masalah ketepatan waktu menurut saya juga tepat karena aplikasi SINAR dapat diakses dimana saja dan kapan pun. Hal yang paling semua dokumen yang di upload ke aplikasi SINAR sudah benar dan lengkap sehingga mempermudah adjudikator satpas dalam memproses permohonan.” (Hasil wawancara Informan 1 Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Polri. Januari 2024)

Pernyataan tersebut juga disampaikan oleh Informan 2 selaku Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya Bapak Bripta Santya yang menyatakan :

“Menurut saya aplikasi SINAR dapat menyelesaikan masalah ketepatan waktu ya terutama bagi karyawan yang sulit mendapatkan cuti kerja ketika ingin melakukan perpanjangan SIM. Namun bagi pemohon yang ingin melakukan perpanjangan SIM melalui online mohon untuk bersabar karena antrian dalam perpanjangan SIM itu banyak jadi ketika terlalu penuh maka pemohon juga tidak bisa mengakses untuk menginput data.” (Hasil wawancara dengan Informan 2 Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya. Januari 2024)

Pernyataan ini juga dibenarkan oleh oleh Informan 3 selaku Staff Adjudikator aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya Ibu Brigadir Jumiaty mengatakan :

“Ya, aplikasi SINAR telah membantu menyelesaikan masalah ketepatan waktu dalam perpanjangan SIM bagi pemohon di wilayah Jakarta namun bagi masyarakat yang sudah mendekati waktu berlakunya SIM itu tidak cukup efisien karena terjadinya penumpukan antrian.” (Hasil wawancara dengan Informan 3 sebagai Staff Adjudikator aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya. Januari 2024)

Pernyataan lainnya juga di sampaikan oleh Informan 4 selaku pemohon perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR Ibu Berlian Yuziavani menyatakan :

“Iya, sangat mempersingkat waktu dan juga kita bisa melakukan perpanjangan di H-30 sebelum masa berlaku SIM sebelumnya habis. Intinya masih memiliki banyak waktu jika pengajuan perpanjangan melalui aplikasi SINAR ini ditolak. (Hasil wawancara dengan Informan 4 selaku pemohon perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR. Desember 2023)

Penilaian selanjutnya yaitu seberapa mudah aplikasi SINAR dipahami oleh pengguna atau pemohon perpanjangan SIM. Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 selaku Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Bapak Ipda Setiyan Tri Laksono, S.H mengatakan:

“Berdasarkan pengalaman kami, aplikasi SINAR telah terbukti mudah dipahami oleh pemohon dalam melakukan perpanjangan SIM. Fitur-fitur yang disediakan didesain dengan user-friendly, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses dan menggunakan aplikasi tersebut.” (Hasil wawancara Informan 1 Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Polri. Januari 2024)

Hal ini juga disampaikan oleh oleh Informan 2 selaku Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya Bapak Bripka Santya yang menyatakan :

“Aplikasi SINAR untuk generasi sekarang bisa dengan mudah mengaksesnya karena pengetahuan tentang media sosial lebih bagus tetapi untuk yang lansia atau semacamnya itu kebanyakan mereka datang langsung ke Satpas Polda Metro Jaya atau terdekat tetapi ada juga lansia yang ditolong oleh anaknya untuk pengisian di aplikasi SINAR. Jadi menurut saya sangat mudah dipahami untuk generasi sekarang. Kemudian juga untuk disabilitas juga harus tetap datang ke satpas karena harus di cek kesehatannya. Jadi untuk menentukan layak atau tidaknya yang ditentukan oleh dokter polri.” (Hasil wawancara dengan Informan 2 Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya. Januari 2024)

Berdasarkan hasil dan wawancara terkait indikator kepuasan program pada aplikasi SINAR dalam perpanjangan SIM ini cukup memuaskan namun masih perlu evaluasi karena ada beberapa kendala terkait dengan penuhnya antrian permohonan perpanjangan SIM membuat server down sehingga pemohon perpanjangan SIM tidak dapat mengakses layanan tersebut. Pada saat ini aplikasi SINAR hanya menyediakan layanan pembuatan dan perpanjangan SIM A dan SIM C. Kemudian dari segi ketetapan waktu aplikasi SINAR ini dapat dikatakan dapat mempersingkat waktu dalam proses permohonan perpanjangan SIM tidak membutuhkan waktu yang lama sampai terbitnya SIM. Aplikasi SINAR sangat mudah dipahami oleh masyarakat karena fitur-fitur yang

disediakan sudah didesain dengan user-friendly, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses dan menggunakan aplikasi tersebut.

4.2.4 Tingkat *Input* dan *Output*

Pada indikator pengukuran efektivitas tingkat *input* dan *output* dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (*input*) dengan keluaran (*output*). Jika *output* lebih besar dari *input* maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika *input* lebih besar daripada *output* maka dikatakan tidak efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 2 selaku Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya Bapak Bripka Santya yang menyatakan :

“Untuk standar operasional prosedur (SOP) pelayanan perpanjangan SIM terdapat pada Nomor SOP 16/IV/2021 Tentang Pelayanan Perpanjangan SIM A, SIM C, SIM Online. Beberapa prosedurnya diantaranya yaitu input data, melampirkan surat kesehatan yang ditunjuk oleh bidekes polri atau surat rekomendasi psikologi yang ditunjuk oleh biro SDM itu juga dilakukan secara online untuk mengupload dokumennya. Verifikasi data KTP dan SIM lamanya yang masih aktif masa berlakunya. Setelah itu semua diinput lanjut pada tahap verifikasi setelah verifikasi sudah terpenuhi artinya maka SIM pun siap untuk di cetak. Untuk proses itu ada dua pilihan yaitu diambil sendiri atau dikirim melalui kantor pos. Kemudian pembayarannya dilakukan secara online melalui Bank BNI.” (Hasil wawancara dengan Informan 2 Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya. Januari 2024)

Gambar 4.9 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 direspon oleh petugas ajudikator
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 perjalanan (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

Pada gambar 4.9 merupakan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan perpanjangan SIM A, SIM C, SIM Online yang harus dilakukan oleh adjudikator operator SIM ketika menerima permohonan perpanjangan SIM hingga SIM pemohon terbit. Dalam peraturan tersebut juga terdapat peringatan apabila personel seksi SIM tidak melaksanakan SOP ini maka akan diberikan punishment. Pencatatan dan pendataan yang dilakukan oleh petugas SIM dilaporkan secara elektronik dan manual. Kemudian untuk prosedur perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR disampaikan oleh Informan 1 selaku Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Bapak Ipda Setiyan Tri Laksono, S.H mengatakan:

“Unduh aplikasi Digital Korlantas POLRI dari Playstore. Daftar aplikasi dengan mengisi nomor handphone Anda, kemudian tunggu kode OTP yang akan dikirimkan melalui SMS. Masukkan kode OTP yang diterima. Buat dan konfirmasi PIN untuk aplikasi. Lengkapi profil Anda di menu profil dengan mengisi nomor NIK, nama, dan alamat email. Setelah itu, Anda akan menerima email untuk mengaktifkan akun Anda. Verifikasi E-KTP dengan melakukan foto liveness. Persiapkan dokumen pendukung seperti E-KTP, foto SIM lama, tanda tangan di atas kertas putih, dan pas foto dengan latar berwarna biru sebelum melakukan permohonan perpanjangan SIM. Lakukan tes rikkas jasmani di erikkas.id dan tes psikologi di app.eppi.id dengan membuka website tersebut di browser handphone Anda. Setelah itu, lakukan permohonan perpanjangan SIM dengan mengklik Menu SIM dan pilih perpanjangan SIM. Unggah dokumen yang diperlukan untuk perpanjangan SIM. Pilih SATPAS penerbit. Masukkan nomor rekening pengembalian untuk pengembalian dana jika pengajuan perpanjangan SIM ditolak oleh SATPAS karena dokumen pengajuan tidak memenuhi persyaratan. Pilih metode pengiriman atau pengambilan. Jika Anda memilih metode pengiriman POS Indonesia, masukkan alamat pengiriman. Pilih metode pembayaran, dan pastikan untuk melihat nomor rekening dan melakukan pembayaran dengan virtual account BNI. Periksa status transaksi Anda secara berkala di menu transaksi. Jika SIM telah diterima, isi indeks kepuasan pelanggan. Transaksi perpanjangan SIM selesai, dan SIM baru akan terdigitalisasi setelah Anda mengklik tombol perbarui.” (Hasil wawancara Informan 1 Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Polri. Januari 2024)

Penilaian selanjutnya dalam indikator tingkat *input* dan *output* ialah sumber daya apa saja yang disiapkan untuk menunjang beroperasinya aplikasi SINAR. Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 selaku Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Bapak Ipda Setiyan Tri Laksono, S.H mengatakan:

“Sumber daya yang kami siapkan yaitu melakukan pelatihan untuk para adjudikator program aplikasi SINAR (teknisi) baik pengoperasiannya seperti apa itu kami sediakan pelatihan untuk menunjang terlaksananya program aplikasi SINAR di masing-masing satpas. Kemudian kami setiap tahunnya melakukan upgared sistem untuk meningkatkan layanan yang tersedia di aplikasi SINAR.” (Hasil wawancara Informan 1 Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Polri. Januari 2024)

Pernyataan tersebut juga disampaikan oleh Informan 2 selaku Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya Bapak Briпка Santya yang menyatakan :

“Pada saat awal peluncuran aplikasi SINAR pihak Korlantas Polri memberikan pelatihan kepada adjudikator atau petugas yang akan nantinya mengoperasikan aplikasi SINAR. Satpas Polda Metro Jaya pada awalnya menyiapkan empat orang pada operator aplikasi SINAR namun terjadi mutasi kepada 2 orang petugas sehingga petugas operator aplikasi SINAR pada saat ini hanyalah 2 orang saja. Sehingga itu juga yang membuat petugas kewalahan dalam memproses permohonan SIM karena setiap harinya terdapat 500 pemohon perpanjangan SIM. Namun kita harus memberikan layanan yang baik bagi pemohon perpanjangan SIM. Kami juga memberikan layanan pengaduan melalui whatsapp apabila ada masyarakat yang kesulitan dalam mengakses layanan perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR. Kemudian untuk sumber daya anggaran itu semua yang mengelola adalah pihak Korlantas Polri karena Satpas Polda Metro Jaya hanya pihak pelaksana saja.” (Hasil wawancara dengan Informan 2 Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya. Januari 2024)

Selain itu *output* pada aplikasi SINAR ditinjau dari seberapa banyak jumlah pemohon perpanjangan SIM di Satpas Polda Metro Jaya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 2 selaku Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya Bapak Briпка Santya yang menyatakan :

“Jumlah pemohon perpanjangan SIM pada setiap bulannya di Satpas Polda Metro Jaya mengalami kenaikan yang signifikan. Permohonan perpanjangan SIM melalui online hanya bisa untuk melakukan perpanjangan SIM A dan SIM C saja. Pada tahun 2023 berjumlah 74.776 pemohon perpanjangan SIM yang sudah terbit.” (Hasil wawancara dengan Informan 2 Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya. Januari 2024)

Gambar 4.10 Data Jumlah Permohonan Perpanjangan SIM

POLRI DAERAH METRO JAYA
DIREKTORAT LALU LINTAS

DATA PERPANJANGAN SIM ONLINE A DAN C DI SATPAS POLDA METRO JAYA TAHUN 2023

TAHUN 2023	SIM PERPANJANGAN		JUMLAH	KETERANGAN
	SIM ONLINE GOLONGAN (A)	SIM ONLINE GOLONGAN (C)		
JANUARI 2023	1852	2885	4737	
FEBRUARI 2023	1992	3005	4997	
MARET 2023	2068	3511	5579	
APRIL 2023	2247	3602	5849	
MEI 2023	2351	3644	5995	
JUNI 2023	2773	3873	6646	
JULI 2023	2081	3958	6039	
AGUSTUS 2023	2884	3568	6452	
SEPTEMBER 2023	2997	3752	6749	
OKTOBER 2023	3128	3885	7013	
NOVEMBER 2023	3199	4002	7201	
DESEMBER 2023	3289	4230	7519	
JUMLAH			74776	

Sumber : Satpas Polda Metro Jaya

Berdasarkan pada gambar 4.10 merupakan jumlah permohonan perpanjangan SIM A dan SIM C melalui aplikasi SINAR pada tahun 2023 yang mencapai 74.776 pemohon dimana ini merupakan sebuah *output* berupa peningkatan permohonan SIM pada setiap bulannya di Satpas Polda Metro Jaya.

4.2.5 Pencapaian Tujuan Secara Menyeluruh

Pencapaian tujuan menyeluruh pada penggunaan aplikasi SINAR, meliputi indikator yang berkaitan dengan tingkat keberhasilan program, tingkat ketetapan sasaran program, kepuasan program serta tingkat *input* dan *output*. Dari semua indikator tersebut membahas secara menyeluruh hasil dan tujuan terciptanya aplikasi SINAR. Aplikasi SINAR merupakan

salah satu program Korlantas Polri untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan perpanjangan SIM serta memanfaatkan teknologi pada saat pandemi sehingga layanan tetap tersedia melalui online. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pelaksanaan program aplikasi SINAR belum sepenuhnya dapat membantu permohonan perpanjangan karena masih ada beberapa kendala terutama server down sehingga masyarakat tidak dapat mengaksesnya sehingga kebutuhan perpanjangan SIM belum terpenuhi. Hal ini dinyatakan oleh Informan 1 selaku Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Bapak Ipda Setiyan Tri Laksono, S.H mengatakan :

“Belum sepenuhnya aplikasi SINAR membuktikan diri sebagai alat yang efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam perpanjangan SIM. Fitur-fitur yang disediakan dapat menghemat waktu dan tenaga, serta memberikan kemudahan akses bagi pemohon dalam proses perpanjangan SIM. Namun karena banyaknya pemohon membuat server down sehingga masyarakat harus menunggu pada waktu-waktu tertentu seperti jam 00.00 WIB maka pemohon dapat mengaksesnya. (Hasil wawancara Informan 1 Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Polri. Januari 2024)

Pernyataan tersebut dikuatkan oleh Informan 7 selaku pengguna aplikasi SINAR dalam perpanjangan SIM Ibu Gabriella Eine menyatakan :

“Sejauh ini, saya belum merasa bahwa aplikasi SINAR dapat memenuhi kebutuhan saya dengan tepat. Masih banyak kendala teknis dan prosedur yang belum optimal. Sebagai pengguna, saya mengharapkan lebih banyak kemudahan dan kecepatan dalam perpanjangan SIM.” (Hasil wawancara Informan 7 selaku pengguna aplikasi SINAR dalam perpanjangan SIM. Desember 2023)

Walaupun aplikasi SINAR belum sepenuhnya membantu pengguna melakukan perpanjangan SIM terdapat perbedaan sebelum dan sesudah adanya aplikasi SINAR yang dimana aplikasi SINAR memberikan dampak yang positif. Pernyataan tersebut disampaikan oleh Informan 1 selaku Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Bapak Ipda Setiyan Tri Laksono, S.H mengatakan :

“Jika kita lihat perbedaan sesudah dan sebelum adanya aplikasi SINAR dalam perpanjangan SIM masyarakat juga sudah banyak yang melakukan perpanjangan SIM karena SIM hanya berlaku 5 tahun saja jika masa berlakunya sudah mendekati habis maka masyarakat harus melakukan perpanjangan SIM. Mungkin perbedaannya itu hanya pada kemajuan teknologinya karena jika pemohon ingin melakukan perpanjangan SIM online melalui aplikasi SINAR. Terlebih aplikasi SINAR dapat diakses kapan saja, kemudian mempermudah karyawan yang sulit mengambil cuti ketika ingin melakukan perpanjangan SIM jadi hemat dari segi waktu.” (Hasil wawancara Informan 1 Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Polri. Januari 2024)

Pernyataan tersebut juga disampaikan oleh Informan 2 selaku Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya Bapak Bripka Santya yang menyatakan :

“Dampak perubahan yang di alami oleh Satpas Polda Metro Jaya melalui aplikasi SINAR ini tidak adanya penyalahgunaan wewenang petugas karena layanan perpanjangan SIM dilakukan secara online sehingga tidak bertatap muka langsung dengan petugas satpas dan layanan perpanjangan SIM secara online dapat diakses dimana saja.” (Hasil wawancara dengan Informan 2 Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya. Januari 2024)

Pernyataan lainnya juga di sampaikan oleh Informan 5 selaku pengguna aplikasi SINAR dalam perpanjangan SIM Ibu Haslinda Mutiara menyatakan :

“Dampaknya sangat positif. Saya tidak lagi perlu menghabiskan waktu berjam-jam di Satpas. Dengan menggunakan aplikasi SINAR, saya dapat menghemat waktu dan tenaga. Saya merasa lebih efisien dan puas dengan proses perpanjangan SIM yang menjadi lebih praktis.” (Hasil wawancara dengan Informan 5 selaku pengguna aplikasi SINAR dalam perpanjangan SIM. Desember 2023)

Pernyataan yang berbeda disampaikan oleh Informan 7 selaku pengguna aplikasi SINAR dalam perpanjangan SIM Ibu Gabriella Eine menyatakan :

“Dampaknya cukup signifikan karena saya harus menghadapi ketidaknyamanan dan waktu yang terbuang akibat kesulitan dalam menggunakan aplikasi SINAR. Saya berharap ada perubahan positif

di masa mendatang agar proses perpanjangan SIM menjadi lebih efisien. (Hasil wawancara Informan 7 selaku pengguna aplikasi SINAR dalam perpanjangan SIM. Desember 2023)

Penilaian selanjutnya yaitu berapa lama proses perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR. Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 selaku Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Bapak Ipda Setiyan Tri Laksono, S.H mengatakan:

“Lama proses perpanjangan SIM 3-7 hari kerja. Namun bisa berbeda-beda juga lamanya tergantung dokumen yang diupload oleh pemohon sudah memenuhi persyaratan atau belum. Jika dokumen yang diupload di aplikasi SINAR tidak sesuai dengan ketentuan maka pihak satpas akan mengirim notifikasi melalui email.” (Hasil wawancara Informan 1 Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Polri. Januari 2024)

Pernyataan tersebut juga di benarkan oleh Informan 2 selaku Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya Bapak Bripka Santya yang menyatakan :

“Proses perpanjangan SIM memerlukan waktu 3-7 hari kerja tergantung pada antrian, namun jika antrian di satpas mengalami lonjakan, maka proses membutuhkan waktu yang lebih lama (belum termasuk pada proses pengiriman dari satpas ke alamat pemohon). Jam operasional satpas yaitu hari Senin s.d Sabtu pukul 08:00 – 15:00 WIB. Permohonan SIM diatas pukul 15:00 akan diproses esok hari. Pemohon bisa mengecek status transaksi secara berkala melalui aplikasi SINAR. Pastikan dokumen dan data yang disubmit lengkap dan benar agar menghindari penolakan oleh adjudikator serta lakukan perpanjangan 30 hari sebelum masa berlaku habis.” (Hasil wawancara dengan Informan 2 Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya. Januari 2024)

Penilaian yang terakhir yaitu kelebihan atau keunggulan apa saja yang diberikan oleh aplikasi SINAR dalam perpanjangan SIM. Berdasarkan hasil wawancara Informan 1 selaku Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Bapak Ipda Setiyan Tri Laksono, S.H mengatakan:

“Kelebihan aplikasi ini terdapat 5 diantaranya ialah seperti Digital ID, Biometric Authentication, Mempercepat proses administrasi, mempermudah proses pembayaran melalui virtual account Bank

BNI dan Tidak perlu datang ke Satpas/Samsat.” (Hasil wawancara Informan 1 Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Polri. Januari 2024)

Dengan demikian efektivitas program aplikasi SINAR ini belum sepenuhnya berhasil diterapkan sehingga dapat dikatakan dalam pelaksanaannya belum efektif dengan bukti uraian di atas. Dalam tindak lanjut dari pelaksanaan program yaitu dengan melakukan pengembangan aplikasi SINAR. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan penggunaan aplikasi SINAR sehingga dapat membantu memenuhi kebutuhan pengguna dalam melakukan perpanjangan SIM