



Efektivitas Aplikasi SIM Nasional Presisi (Sinar) dalam Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Satpas Polda Metro Jaya

Nurul Ma'rifah^{1*}, Dini Gandini Purbaningrum²,
¹⁻² Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

Alamat: Alamat: Jl. K.H. Ahmad Dahlan, Cireundeu, Kec. Ciputat Timur, Kota Tangerang Selatan, Banten 15419

Korespondensi penulis: nrlmrhf1615@gmail.com*

Abstract. *This study examines the effectiveness of the SIM Nasional Presisi (SINAR) application in facilitating the renewal of driver's licenses at the Driver's License Administration Unit (SATPAS SIM) of Polda Metro Jaya, DKI Jakarta. The SATPAS is responsible for managing and issuing driver's licenses, and recent technological advancements have enabled a transformation of the renewal process from an in-person service to an entirely online platform via the SINAR application. This innovation eliminates the need for applicants to physically visit the SATPAS office, offering greater accessibility and efficiency. The research adopts a qualitative descriptive approach, with data gathered through observation, structured interviews with relevant stakeholders, and documentation analysis. Campbell's (1989) Program Effectiveness Theory serves as the analytical framework, utilizing five evaluation indicators: (a) program success, (b) program target determination, (c) program satisfaction, (d) input and output levels, and (e) overall goal achievement. Findings reveal that the SINAR application effectively integrates the issuance and renewal processes by connecting directly to the Korlantas Polri SIM Data Center. This integration ensures seamless verification and processing of applications. The program has achieved its intended targets, particularly in meeting public needs for a fast, accurate, and convenient service. The shift to online renewals has significantly reduced processing time and logistical burdens for applicants, contributing to a notable increase in the number of SIM renewals in 2023 compared to previous years. Furthermore, user feedback indicates high satisfaction levels, largely due to the convenience of remote access, the clarity of procedural instructions, and the reliability of the application's features. Despite minor technical challenges, the overall implementation of the online SIM renewal service at SATPAS Polda Metro Jaya is deemed highly effective.*

Keywords: Program Effectiveness, SINAR Application, Online SIM

Abstrak. Penelitian ini mengkaji efektivitas aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) dalam memfasilitasi perpanjangan SIM di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SATPAS SIM) Polda Metro Jaya, DKI Jakarta. Satpas bertanggung jawab mengelola dan menerbitkan SIM, dan kemajuan teknologi terkini telah memungkinkan transformasi proses perpanjangan dari layanan tatap muka menjadi platform daring sepenuhnya melalui aplikasi SINAR. Inovasi ini menghilangkan kebutuhan pemohon untuk datang langsung ke kantor SATPAS, sehingga menawarkan aksesibilitas dan efisiensi yang lebih baik. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan data dikumpulkan melalui observasi, wawancara terstruktur dengan pemangku kepentingan terkait, dan analisis dokumentasi. Teori Efektivitas Program Campbell (1989) berfungsi sebagai kerangka kerja analitis, dengan menggunakan lima indikator evaluasi: (a) keberhasilan program, (b) penetapan target program, (c) kepuasan program, (d) tingkat masukan dan keluaran, dan (e) pencapaian tujuan secara keseluruhan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SINAR secara efektif mengintegrasikan proses penerbitan dan perpanjangan dengan terhubung langsung ke Pusat Data SIM Korlantas Polri. Integrasi ini memastikan verifikasi dan pemrosesan aplikasi yang lancar. Program ini telah mencapai target yang diharapkan, terutama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat, akurat, dan nyaman. Peralihan ke perpanjangan SIM daring telah mengurangi waktu pemrosesan dan beban logistik bagi pemohon secara signifikan, yang berkontribusi pada peningkatan jumlah perpanjangan SIM yang signifikan pada tahun 2023 dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Lebih lanjut, umpan balik pengguna menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, terutama karena kemudahan akses jarak jauh, kejelasan instruksi prosedural, dan keandalan fitur aplikasi. Meskipun terdapat sedikit tantangan teknis, implementasi layanan perpanjangan SIM daring di SATPAS Polda Metro Jaya secara keseluruhan dinilai sangat efektif.

Kata kunci: Aplikasi SINAR, Efektivitas Program, SIM Online

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi di sektor kepolisian telah merubah proses perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang sebelumnya dilakukan secara offline, menjadi sistem online melalui aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR). Inovasi ini mempermudah masyarakat dengan memungkinkan pengajuan, pengunggahan dokumen, dan pembayaran secara elektronik tanpa perlu datang ke kantor kepolisian. Selain memberikan kemudahan, layanan ini juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan, serta efisiensi di institusi kepolisian (Jumriati, 2022). Inovasi pelayanan publik seperti ini merupakan langkah maju untuk memenuhi tuntutan akuntabilitas, transparansi, dan prinsip good governance (Riska, 2022).

Aplikasi SINAR terdapat tantangan dalam pelaksanaannya, seperti kurangnya pemahaman masyarakat mengenai mekanisme perpanjangan SIM online dan kendala teknis yang terjadi pada hari tertentu (Agusfian, 2023). Berdasarkan data di Satpas Polda Metro Jaya, permohonan perpanjangan SIM secara offline masih lebih tinggi dibandingkan online (51% vs 49%), menunjukkan perlunya evaluasi lebih lanjut terhadap efektivitas aplikasi SINAR. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi SINAR dalam perpanjangan SIM di Satpas Polda Metro Jaya.

2. KAJIAN TEORITIS

Kajian teoritis ini membahas teori-teori yang relevan dengan topik penelitian, yaitu efektivitas aplikasi SINAR dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM). Salah satu teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori efektivitas yang dikemukakan oleh Campbell (1989), yang mengukur keberhasilan program berdasarkan beberapa indikator, seperti keberhasilan program, keberhasilan sasaran program, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, serta pencapaian tujuan secara menyeluruh. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ajeng Dwi Apsari (2020) dan Luthfia Ika Cahyani (2021) menunjukkan bahwa aplikasi layanan publik berbasis teknologi, seperti SIM Online dan SINAR, dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan pembuatan SIM. Namun, tantangan seperti kesalahan teknis dan keterbatasan infrastruktur masih menjadi hambatan yang perlu diperbaiki.

Efektivitas suatu program dapat didefinisikan sebagai sejauh mana hasil yang diperoleh sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Mahmudi (2010), efektivitas melibatkan relasi antara hasil yang diperoleh dengan tujuan yang diinginkan. Dalam hal ini, efektivitas aplikasi SINAR dapat dilihat dari sejauh mana aplikasi tersebut mempermudah proses

perpanjangan SIM dan apakah hasilnya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh Polri dalam meningkatkan pelayanan publik. Kriteria efektivitas yang dikemukakan oleh Jones (1991) meliputi proses, evaluasi dampak, dan efisiensi biaya. Indikator-indikator ini relevan untuk menilai apakah aplikasi SINAR dapat mencapai tujuan yang diinginkan dalam hal kecepatan, kenyamanan, dan akurasi dalam pengurusan SIM.

Beberapa faktor yang dapat memengaruhi efektivitas pelaksanaan program aplikasi SINAR antara lain ketersediaan perangkat keras dan lunak yang memadai, kualitas jaringan, serta kemampuan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi. Amsyah (2003) menjelaskan bahwa kualitas perangkat keras dan jaringan yang digunakan, serta kemudahan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi, dapat menentukan sejauh mana aplikasi tersebut dapat memberikan pelayanan yang optimal. Oleh karena itu, infrastruktur yang memadai dan pelatihan kepada pengguna menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas program ini.

Aplikasi SINAR adalah langkah inovatif dalam mempermudah proses pendaftaran dan perpanjangan SIM. Diluncurkan pada tahun 2021, aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengurus SIM secara daring, tanpa harus datang langsung ke kantor polisi. Walaupun aplikasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat, beberapa tantangan seperti kesalahan teknis dan keterbatasan metode pembayaran masih menjadi masalah yang perlu diatasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas aplikasi SINAR dalam perpanjangan SIM di Polda Metro Jaya, dengan menggunakan teori efektivitas dari Campbell (1989) sebagai dasar evaluasi, guna memberikan gambaran mengenai seberapa berhasil aplikasi ini dalam mencapai tujuan pelayanan publik yang lebih efisien.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif untuk menggambarkan dan memecahkan masalah terkait efektivitas aplikasi SINAR dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM). Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai penerapan aplikasi SINAR di Satpas Polda Metro Jaya dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas layanan. Data dikumpulkan melalui tiga teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses perpanjangan SIM secara online di Satpas, wawancara dilakukan dengan pihak terkait seperti Korlantas Polri, Kepala Operator Aplikasi SINAR, dan masyarakat yang menggunakan layanan, serta dokumentasi berupa pengumpulan gambar dan data terkait situasi di lapangan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang melibatkan tiga tahap, yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan mengurangi data yang tidak relevan dan memilih informasi yang penting, sementara penyajian data dilakukan dengan mengorganisir data dalam bentuk yang mudah dipahami, seperti narasi, tabel, atau grafik. Penarikan kesimpulan dilakukan setelah data yang terkumpul telah diverifikasi dan dianalisis untuk menghasilkan temuan yang kredibel dan valid. Teknik triangulasi juga digunakan untuk menguji keabsahan data, dengan menggabungkan berbagai sumber data dan teknik pengumpulan data untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif dan akurat.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini membahas efektivitas aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satpas Polda Metro Jaya. Penelitian ini berfokus pada pelayanan perpanjangan SIM online melalui aplikasi SINAR, yang diukur dengan menggunakan teori efektivitas Campbell J.P yang meliputi lima indikator: keberhasilan program, ketetapan sasaran program, kepuasan program, tingkat input dan output, serta pencapaian tujuan secara menyeluruh. Hasil penelitian ini diperoleh dari wawancara dengan empat informan utama, yakni Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Polri, Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya, Staff Ajudikator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya, dan pemohon perpanjangan SIM yang telah atau belum berhasil menggunakan aplikasi SINAR. Selain itu, data juga diperoleh melalui observasi langsung dan dokumentasi di lapangan.

Keberhasilan Program

Pada indikator keberhasilan program, aplikasi SINAR menunjukkan bahwa tujuan utamanya adalah untuk mempermudah proses perpanjangan SIM, dengan mengurangi kerumunan dan meminimalkan penyebaran COVID-19 selama pandemi. Hal ini sesuai dengan pernyataan Informan 1, Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Polri, yang menyatakan bahwa aplikasi SINAR diluncurkan untuk memudahkan masyarakat melakukan perpanjangan SIM secara online tanpa harus datang langsung ke Satpas. *“Urgensi diterapkannya Aplikasi SINAR ini dimulai pada awal pandemi untuk memungkinkan masyarakat melakukan perpanjangan dan pembuatan SIM secara online, sehingga tidak perlu datang ke kantor polisi dan mengurangi kerumunan,”* jelas Informan 1 (Hasil wawancara

Informan 1, Januari 2024). Meskipun demikian, terdapat kendala teknis seperti server down yang disebabkan oleh penumpukan permohonan, serta beberapa masalah terkait pengunggahan dokumen yang tidak sesuai dengan intruksi.

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	

Gambar 1. Data Perpanjangan SIM A, C Online dan Offline

Sumber: Satpas Polda Metro Jaya

Upaya meningkatkan pelayanan, aplikasi SINAR tetap memberikan manfaat dalam hal efisiensi waktu dan transparansi layanan, meskipun belum sepenuhnya optimal. Informan 2, Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya, menambahkan bahwa “*Aplikasi SINAR memberikan kemudahan karena proses perpanjangan dapat dilakukan tanpa perlu antri dan berkunjung langsung ke Satpas,*” (Hasil wawancara Informan 2, Januari 2024). Namun, ia juga menyebutkan bahwa masalah teknis seperti kesulitan dalam upload dokumen dan antrian yang terjadi saat banyak pemohon membuat aplikasi ini belum sepenuhnya efektif.



Gambar 2. Alur Perpanjangan SIM Melalui Aplikasi SINAR

Sumber: Indonesia baik.id

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Informan 3, Staff Ajudikator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini berusaha untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi data, meskipun masih ada kendala terkait dengan pemahaman masyarakat tentang cara mengupload dokumen yang benar. Informan 3

menyatakan, “Beberapa kendala yang dialami saat melakukan perpanjangan SIM melalui Aplikasi SINAR adalah masalah koneksi internet yang lambat, kesalahan teknis, dan pemahaman yang masih kurang dari masyarakat terkait dokumen yang harus dipenuhi” (Hasil wawancara Informan 3, Januari 2024).



Gambar 3. Surat Izin Mengemudi

Sumber: Satpas Polda Metro Jaya

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi SINAR memberikan kontribusi positif dalam hal efisiensi dan kemudahan, namun masih perlu perbaikan agar dapat sepenuhnya mengatasi kendala teknis yang ada.

Ketetapan Sasaran Program

Ketetapan sasaran program adalah evaluasi sejauh mana program aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) yang dikeluarkan oleh pemerintah dapat memenuhi kebutuhan kelompok sasaran. Fokus utama dalam penelitian ini adalah efektivitas aplikasi SINAR dalam perpanjangan SIM bagi pemohon di DKI Jakarta. Indikator penetapan sasaran program mengamati kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan pengguna dan keberhasilan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

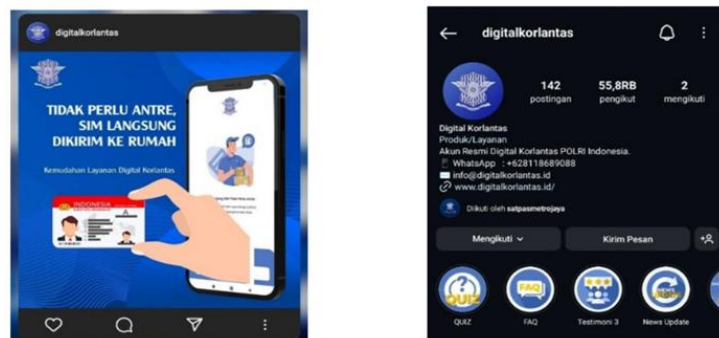
Berdasarkan wawancara dengan Informan 1, Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Polri, beliau menyatakan:

“Ya, kami percaya bahwa layanan perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR telah memberikan layanan 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)

Menurut Informan 2, Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya, aplikasi SINAR sangat memudahkan masyarakat karena proses perpanjangan SIM bisa dilakukan secara online tanpa perlu datang langsung ke satpas. Selain itu, adanya aplikasi ini dapat mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang oleh petugas satpas:

“Sebagai petugas aplikasi SINAR, kami merasa bahwa aplikasi ini cukup bagus karena masyarakat bisa melakukan pendaftaran secara online tanpa perlu datang ke Satpas, dan ini mengurangi interaksi langsung antara masyarakat dengan petugas, yang dapat meminimalkan penyalahgunaan wewenang.” (Hasil wawancara Informan 2, Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya, Januari 2024)

Pihak Korlantas Polri juga terus melakukan upaya untuk memaksimalkan ketetapan sasaran program dengan melakukan sosialisasi. Informan 1 mengungkapkan: *“Sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Korlantas Polri termasuk branding di media sosial seperti Instagram @digitalkorlantas dan pemasangan banner atau flyer di setiap satpas.”* (Hasil wawancara Informan 1, Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Polri, Januari 2024)

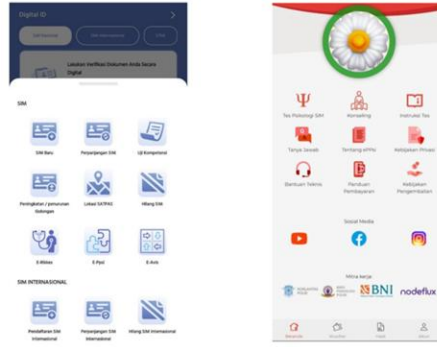


Gambar 4. Sosialisasi Aplikasi SINAR

Sumber: Instagram Resmi Korlantas Polri

Selanjutnya, Informan 2 menambahkan mengenai sosialisasi yang dilakukan oleh Satpas Polda Metro Jaya:

“Sosialisasi dilakukan melalui media sosial seperti Instagram dan RTMC (Radio Traffic Management Center). Kami juga memanfaatkan flyer yang diupload melalui Instagram Satpas Polda Metro Jaya.” (Hasil wawancara Informan 2, Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya, Januari 2024)



Gambar 5. Fitur Aplikasi SINAR

Sumber: Aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR)

Sosialisasi tersebut memiliki tujuan untuk memastikan bahwa pemohon memahami dengan jelas cara mengakses dan menggunakan aplikasi SINAR. Di sisi lain, terkait fitur-fitur aplikasi, Informan 1 menyatakan bahwa pada saat ini aplikasi SINAR sudah dapat digunakan untuk pembuatan dan perpanjangan SIM secara online, meskipun ada rencana pengembangan lebih lanjut untuk fitur lainnya.

“Fitur yang sudah berjalan saat ini adalah pembuatan dan perpanjangan SIM secara online. Kami sedang mengembangkan fitur lain seperti SIGNAL (Samsat Digital Nasional), NTMC, dan ETLE untuk mempermudah masyarakat.” (Hasil wawancara Informan 1, Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Polri, Januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa aplikasi SINAR sudah memenuhi sebagian besar target sasaran yang telah ditetapkan. Pihak Korlantas Polri dan Satpas Polda Metro Jaya telah melakukan berbagai upaya untuk memastikan program ini efektif, termasuk melalui sosialisasi yang intensif dan pengembangan fitur aplikasi. Meskipun beberapa kendala terkait sinkronisasi informasi dan fitur tambahan masih perlu diatasi, secara keseluruhan aplikasi SINAR memberikan dampak positif dalam mempermudah proses perpanjangan SIM dan meningkatkan efisiensi administrasi di Satpas Polda Metro Jaya.

Kepuasan Program

Kepuasan program adalah salah satu indikator dalam mengukur efektivitas suatu aplikasi, termasuk dalam layanan perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR. Kepuasan diukur berdasarkan sejauh mana program dapat memenuhi kebutuhan penerima layanan, dalam hal ini, pemohon SIM. Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1, Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas, beliau menyatakan:

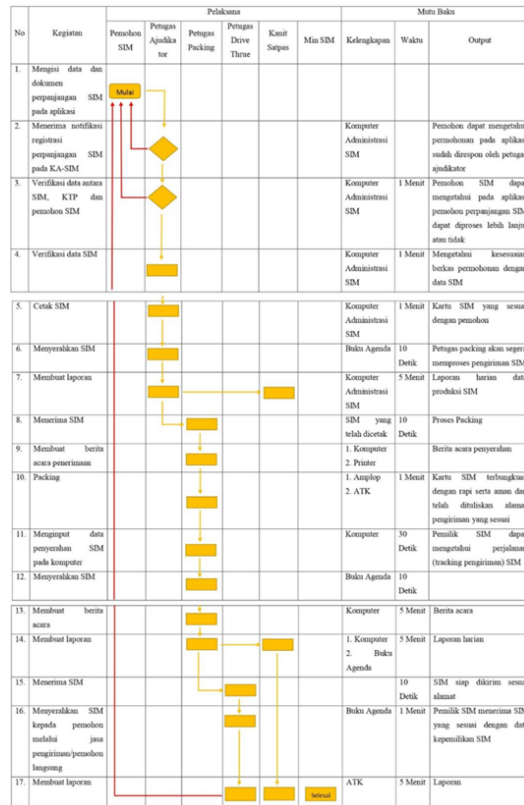
“Menurut saya, pelayanan perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR jadi lebih efisien karena pemohon tidak perlu mengunjungi satpas. Namun, masih ada kendala teknis seperti antrian permohonan yang menyebabkan server down.” (Hasil wawancara Informan 1, Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Polri, Januari 2024)

Menurut Informan 2, Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya, aplikasi SINAR cukup memuaskan karena mengurangi interaksi langsung antara petugas dan masyarakat, yang dapat mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang: *“Sebagai operator aplikasi SINAR, saya merasa cukup puas karena masyarakat bisa langsung mengakses layanan perpanjangan SIM tanpa bertemu langsung dengan petugas.”* (Hasil wawancara Informan 2, Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya, Januari 2024)

Namun, Informan 7, seorang pemohon, menyatakan bahwa kendala seperti ketidaksinkronan informasi antara aplikasi dan satpas masih ada: *“Saya merasa informasi terkait persyaratan di aplikasi dan di satpas sering tidak sinkron.”* (Hasil wawancara Informan 7, Pemohon perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR, Desember 2023)

Tingkat Input dan Output

Indikator efektivitas aplikasi SINAR juga dapat dilihat dari perbandingan antara input dan output. Efisiensi tercapai ketika output yang dihasilkan lebih besar dari input yang diberikan. Berdasarkan wawancara dengan Informan 2, Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya, beliau menjelaskan bahwa prosedur perpanjangan SIM sudah terstandarisasi dan dilakukan secara online melalui aplikasi SINAR: *“Standar operasional prosedur (SOP) untuk perpanjangan SIM sudah jelas, dengan tahapan mulai dari pengunggahan dokumen hingga verifikasi.”* (Hasil wawancara Informan 2, Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya, Januari 2024)



Gambar 6. SOP Penyelenggaraan Perpanjangan SIM Online

Sumber: Satpas Polda Metro Jaya

Informan 1 juga menambahkan tentang tahapan pengajuan SIM melalui aplikasi SINAR, mulai dari pengunduhan aplikasi, pengisian data, hingga pembayaran: *“Setelah mendaftar di aplikasi, pemohon mengunggah dokumen dan melakukan pembayaran melalui virtual account BNI.”* (Hasil wawancara Informan 1, Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Polri, Januari 2024)

Terkait dengan sumber daya yang digunakan untuk menunjang operasional aplikasi SINAR, Informan 1 menjelaskan bahwa pelatihan kepada adjudikator dan petugas operator dilakukan secara rutin untuk memastikan aplikasi dapat berjalan dengan baik: *“Sumber daya yang kami siapkan termasuk pelatihan untuk teknisi, serta melakukan upgrade sistem secara tahunan untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi SINAR.”* (Hasil wawancara Informan 1, Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Polri, Januari 2024).

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	

Gambar 7. Data Jumlah Permohonan Perpanjangan SIM

Sumber: Satpas Polda Metro Jaya

Pencapaian Tujuan Secara Menyeluruh

Pencapaian tujuan menyeluruh dari penggunaan aplikasi SINAR dapat dilihat dari beberapa indikator, seperti tingkat keberhasilan program, ketetapan sasaran program, kepuasan program, serta tingkat input dan output. Aplikasi SINAR, yang diluncurkan oleh Korlantas Polri, bertujuan untuk mempermudah proses perpanjangan SIM secara online, terutama pada masa pandemi yang membatasi interaksi langsung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1, Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas, meskipun aplikasi SINAR memiliki fitur yang menghemat waktu dan tenaga serta memberikan kemudahan akses, aplikasi ini belum sepenuhnya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat karena adanya kendala teknis seperti server yang sering down pada waktu-waktu tertentu:

“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, namun karena banyaknya pemohon, server sering down.” (Hasil wawancara Informan 1, Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Polri, Januari 2024)

Informan 7, seorang pengguna aplikasi SINAR, juga mengungkapkan hal serupa, bahwa aplikasi ini belum memenuhi harapannya:

“Sejauh ini, saya belum merasa 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.” (Hasil wawancara Informan 7, Pengguna aplikasi SINAR, Desember 2023)

Informan 1 mengakui adanya perbedaan yang signifikan antara sebelum dan sesudah adanya aplikasi SINAR. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan perpanjangan SIM secara online, yang sangat memudahkan terutama bagi karyawan yang sulit mengambil cuti untuk mengurus SIM:

“Jika kita lihat perbedaan sesudah dan sebelum adanya aplikasi SINAR, masyarakat sudah banyak yang melakukan perpanjangan SIM. Aplikasi ini mempermudah karyawan yang sulit mengambil cuti untuk melakukan perpanjangan.” (Hasil wawancara Informan 1, Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas Polri, Januari 2024)

Informan 2, Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya, menambahkan bahwa aplikasi SINAR juga berhasil mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang oleh petugas, karena interaksi langsung dengan pemohon tidak diperlukan:

“Dampak perubahan yang di alami oleh Satpas Polda Metro Jaya melalui aplikasi SINAR adalah tidak adanya penyalahgunaan wewenang petugas karena layanan dilakukan secara online.” (Hasil wawancara Informan 2, Kepala Operator Aplikasi SINAR Satpas Polda Metro Jaya, Januari 2024)

Secara keseluruhan, meskipun aplikasi SINAR membawa dampak positif dalam hal efisiensi waktu dan kemudahan akses, efektivitasnya masih terbatas oleh beberapa kendala teknis dan operasional. Oleh karena itu, aplikasi ini perlu terus dikembangkan untuk memenuhi tujuan dan kebutuhan masyarakat dengan lebih optimal.

Pembahasan Penelitian

Keberhasilan Program

Keberhasilan suatu program dapat dilihat dari seberapa efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam implementasinya. Aplikasi SINAR, yang dikembangkan oleh Korlantas Polri, bertujuan untuk mempermudah perpanjangan SIM secara online tanpa harus datang ke satpas, dan mengurangi penyalahgunaan wewenang petugas. Meskipun aplikasi ini telah memberikan kemudahan dan efisiensi waktu, beberapa kendala teknis masih muncul, seperti server yang sering down akibat tingginya permohonan perpanjangan SIM. Namun, secara keseluruhan aplikasi ini berhasil mencatatkan capaian yang baik, dengan realisasi jumlah pemohon yang melebihi target tahunan (104% untuk tahun 2021 dan 113% untuk tahun 2022). Hal ini menunjukkan adanya penerimaan yang tinggi dari masyarakat terhadap aplikasi ini.

Meskipun aplikasi SINAR memberikan kemudahan akses dan efisiensi waktu, efektivitas aplikasi ini belum sepenuhnya tercapai karena kendala teknis, seperti jaringan yang

tidak stabil dan kesulitan saat login. Namun, sebagian besar pengguna merasa puas dengan kenyamanan penggunaan aplikasi yang sudah user-friendly. Dengan terus melakukan evaluasi dan perbaikan, aplikasi SINAR berpotensi menjadi solusi yang lebih efektif dalam perpanjangan SIM di masa depan.

Ketetapan Sasaran Program

Ketetapan sasaran program mengukur sejauh mana aplikasi SINAR dapat mencapai target yang telah ditetapkan, yaitu pemohon perpanjangan SIM A dan SIM C. Sosialisasi mengenai aplikasi ini dilakukan melalui media sosial, namun banyak pengguna yang mengetahui aplikasi ini dari teman dan keluarga. Berdasarkan hasil wawancara, meskipun aplikasi SINAR sudah berhasil memenuhi sebagian besar kebutuhan masyarakat, kendala pada server dan kesalahan teknis lainnya masih menghambat kelancaran proses perpanjangan SIM. Pihak Korlantas Polri telah melakukan evaluasi dan pengembangan setiap tahunnya untuk meningkatkan kualitas aplikasi, sedangkan Satpas Polda Metro Jaya bertindak sebagai pelaksana tanpa memiliki wewenang dalam pengembangan aplikasi. Secara keseluruhan, aplikasi SINAR telah berhasil mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk perpanjangan SIM dan mengurangi praktik percaloan. Penggunaan teknologi yang lebih maju dan integrasi data melalui E-KTP mempermudah proses perpanjangan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kekurangan dalam pelaksanaan aplikasi ini yang harus diperbaiki agar tujuan sasaran program dapat tercapai dengan lebih optimal.

Kepuasan Program

Kepuasan terhadap aplikasi SINAR diukur dari kualitas layanan dan pengalaman pengguna. Meskipun aplikasi ini telah menawarkan kemudahan dalam perpanjangan SIM, pengguna masih menghadapi masalah dengan server yang sering down akibat banyaknya permohonan yang masuk. Selain itu, aplikasi SINAR juga memiliki kekurangan dalam hal evaluasi berkala dari pihak Satpas Polda Metro Jaya mengenai kepuasan masyarakat. Namun, waktu perpanjangan SIM yang dapat dilakukan 30 hari sebelum masa berlaku habis memberikan keleluasaan bagi pemohon untuk mengajukan permohonan. Kepuasan pengguna juga terpengaruh oleh kemudahan dan kenyamanan penggunaan aplikasi yang dirancang user-friendly. Selain itu, Satpas Polda Metro Jaya juga menyediakan layanan pengaduan melalui WhatsApp dan Instagram untuk membantu pengguna yang kesulitan mengakses aplikasi. Dengan adanya fitur-fitur ini, aplikasi SINAR berpotensi meningkatkan kepuasan masyarakat,

namun masih membutuhkan evaluasi lebih lanjut untuk memastikan kualitas layanan yang optimal.

Tingkat Input dan Output

Tingkat input dan output aplikasi SINAR terkait dengan proses permohonan perpanjangan SIM yang melibatkan sosialisasi dan pelatihan bagi operator aplikasi di seluruh satpas. Korlantas Polri telah mengimplementasikan aplikasi ini di 54 satpas di seluruh Indonesia, dengan rencana untuk memperluas jangkauan layanan. Output yang dihasilkan berupa peningkatan jumlah permohonan perpanjangan SIM secara online, yang mencapai 74.776 pemohon pada tahun 2023. Namun, peningkatan jumlah pemohon ini juga diiringi dengan tantangan dalam menjaga kestabilan server dan kualitas layanan. Pihak Korlantas Polri telah melakukan pemeliharaan sistem secara berkala untuk meningkatkan kualitas layanan dan menghindari gangguan teknis. Meskipun permohonan perpanjangan SIM mengalami peningkatan signifikan pada pertengahan tahun 2023, masalah server yang sering down masih menjadi hambatan dalam proses permohonan. Dengan perbaikan yang terus dilakukan, diharapkan aplikasi SINAR dapat memberikan output yang lebih optimal di masa depan.

Pencapaian Tujuan Secara Menyeluruh

Pencapaian tujuan aplikasi SINAR meliputi keberhasilan program, ketetapan sasaran, kepuasan program, serta tingkat input dan output. Aplikasi ini menawarkan berbagai keunggulan, seperti kemudahan akses, pengurangan malpraktik, dan integrasi data melalui E-KTP. Meskipun demikian, kendala teknis dan masalah server yang sering down masih menghambat proses perpanjangan SIM secara online. Aplikasi ini juga belum sepenuhnya berhasil dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, meskipun sudah ada kemajuan signifikan. Pihak Korlantas Polri berencana untuk memperbarui fitur aplikasi dan menambah metode pembayaran perpanjangan SIM. Hal ini diharapkan dapat mempermudah akses dan meningkatkan kepuasan pengguna. Meskipun aplikasi SINAR telah memberikan kemudahan dan efisiensi, perbaikan lebih lanjut diperlukan agar aplikasi ini dapat memenuhi tujuan secara menyeluruh dan memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) di Satpas Polda Metro Jaya telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis yang perlu diperbaiki. Aplikasi ini telah

berhasil memfasilitasi perpanjangan SIM secara online, mengurangi penyalahgunaan wewenang, dan meningkatkan efisiensi dalam layanan perpanjangan SIM. Namun, masih ada tantangan seperti server down dan penumpukan permohonan yang menghambat kelancaran proses. Meskipun demikian, aplikasi ini telah memenuhi sebagian besar tujuan yang ditetapkan, dengan fitur yang user-friendly dan peningkatan signifikan dalam penerbitan SIM. Untuk mengoptimalkan efektivitasnya, perlu dilakukan pengembangan aplikasi, peningkatan sosialisasi, serta evaluasi berkala terkait kepuasan masyarakat guna memperbaiki kekurangan yang ada dan memastikan sistem dapat diakses secara lebih luas dan stabil.

DAFTAR REFERENSI

- Agusfian Pranata, A. (2023). Evaluasi program Surat Izin Mengemudi (SIM) Nasional Presisi di Ditlantas Polda Metro Jaya. *Jurnal Impresi Indonesia*, 2(11), 1037–1052. <https://doi.org/10.58344/jii.v2i11.3804>
- Apsari, A. D. (2019). Efektivitas pelayanan publik Satuan Penyelenggara Administrasi SIM dalam pelayanan SIM online di Kota Tarakan. *Eprints UMM*, 1, 105–112. <https://eprints.umm.ac.id/60147/>
- Ardiyanti, A., & Triputro, R. W. (2022). Analisa kualitas pelayanan publik: Studi terhadap pelayanan Surat Izin Mengemudi di Polres Bantul tahun 2021. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan (JPK)*, 3(2). <https://doi.org/10.18196/jpk.v3i2.14466>
- Cahyani, L. I., Nurrohman, M. F., Setiowati, M. I., Taufiq, R. I., & Mukti, A. (2021). Transformasi manajemen kepolisian melalui pelayanan publik berbasis aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR). *JMAN Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara*, 5(2), 34–41.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Fadhillah, F. P., & Suparman, N. (2021). Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan SIM di era Covid-19 pada Polrestabes Bandung tahun 2020. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 9(2). <https://doi.org/10.31289/publika.v9i2.5836>
- Fatimah, S. (2017). Efektivitas sistem pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara online di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(1). <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i1.1228>
- Herizal, H., Mukhrijal, M., & Wance, M. (2020). Pendekatan akuntabilitas pelayanan publik dalam mengikuti perubahan paradigma baru administrasi publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1).
- Ishlahah, F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Strategi peningkatan layanan Surat Izin Mengemudi melalui layanan SINAR (SIM Nasional Presisi) di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Kabupaten Gresik. *Publika*, 1361–1372. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n1.p1361-1372>

- Jaladriyanta, S. (2020). Polri menuju smart police. *Jurnal Ilmu Kepolisian*. <http://jurnalptik.id/index.php/JIK/article/view/254>
- Jumriati, A., Parawangi, A., & Yahya, M. (2022). Efektivitas pelaksanaan public relation dalam pembuatan SIM di Satuan Lalu Lintas Polres Kabupaten Bone.
- Juwita, A. (2020). Optimalisasi SIM online sebagai strategi untuk mewujudkan pelayanan prima pada Kantor Satpas Jember. *Airlangga Development Journal*, 2(2), 84. <https://doi.org/10.20473/adj.v2i2.18072>
- Larassaty, A. L. (2020). Analisis efektivitas PSBB terhadap perubahan budaya masyarakat di Kecamatan Sidoarjo. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 5(2), 1. <https://doi.org/10.33506/jn.v5i2.959>
- Marpaung, K. E. O. (2021). Optimalisasi Surat Izin Mengemudi online guna mewujudkan pelayanan publik yang prima. *Indonesian Journal of Police*. <https://journal.akademikepolisian.com/index.php/ijps/article/view/162>
- Nurany, F., Aulia, D. N., Khorida, A. U., Zalzabilla, P. A., Iskandar, S. A., & Noviyanti, F. (2022). Efektivitas pelayanan SIM online pada masa pandemi di Surabaya. *Jurnal Sosial Humaniora Sigli*, 5(2), 181–189. <https://doi.org/10.47647/jsh.v5i2.905>
- Setiawan, D., Murti, I., & Kusbandrijo, B. (2019). Efektivitas perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satpas Polresta Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 1–20.
- Sharon, H. (2017). Efektivitas komunikasi humas dalam sosialisasi program SIM online oleh Satlantas Polrestabes Surabaya. *Jurnal E-Komunikasi*, 5(1). <http://publication.petra.ac.id/index.php/ilmukomunikasi/article/view/6152/>
- Sucianur, W. (2022). Implementasi program SIM Nasional Presisi di Polres Jombang. *Jurnal Kawruh Abiyasa*, 2(2), 177–188. <https://doi.org/10.59301/jka.v2i2.49>
- Sulistiyo, D. R., & Shihab, M. R. (2023). Transformasi digital dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM): Studi kasus Korlantas Polri. *Technomedia Journal*, 8(2SP), 189–204. <https://doi.org/10.33050/tmj.v8i2SP.2064>
- Surendeng, J., Lumolos, J., & Kimbal, M. (2016). Kinerja pelayanan prima di Kesatuan Polisi Resor M