



EFEKTIVITAS PELAYANAN DIGITAL DI KEPOLISIAN RI: STUDI KASUS KOTA MAKASSAR

The Effectiveness of Digital Services in the Indonesian Police: A Case Study of Makassar City

Magfirah Utami¹, Muhammad Rusdi², Irma Ariyanti Arif³, Lutfi Atmansyah⁴, Nur Indrayati Nur Indar⁵

¹Program Studi Administrasi
Publik, Universitas Hasanuddin;
Email:
magfirahutami470@gmail.com

²Departemen Ilmu Administrasi,
Universitas Hasanuddin;
Email:
abuzuhamih0636@gmail.com

³Departemen Ilmu Administrasi,
Universitas Hasanuddin;
Email:
irmaariyanti@unhas.ac.id,

⁴Departemen Ilmu Administrasi,
Universitas Hasanuddin;
Email:
lutfiatmansyah@gmail.com

⁴Departemen Ilmu Administrasi,
Universitas Hasanuddin;
Email:
nur.indrayati@unhas.ac.id

Keywords: *Effectiveness;
Digital Service; Police; Makassar*

Kata kunci: Efektivitas; Layanan Digital; Kepolisian; Makassar

Abstract

Along with technological developments, the government certainly does not stop making programs to improve services that will be provided to the public. One of the programs issued by the government is digital service managed by the police traffic management unit. There are several features of this application, one of them is the driver license extension feature. This study aims to describe and see the effectiveness of the driver license extension program through the POLRI Korlantas Digital application. This study analyzed the case based following elements: program target accuracy, program outreach, program objectives, and program Monitoring. The study applied a descriptive qualitative method with the acquisition of data from observations and interviews. The results showed that the driver license extension program through the POLRI Digital Korlantas application was quite good, but for indicators of program socialization it was not effective because there were still many people who did not know about the existence of a driver license extension program using the application, as well as the long delivery process for almost one month when it should have only three to seven working days.

Abstrak

Seiring dengan perkembangan teknologi, pemerintah tentu tidak hentinya membuat program guna meningkatkan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Salah satu program yang dikeluarkan oleh pemerintah yaitu aplikasi Digital Korlantas POLRI. Terdapat beberapa fitur dari aplikasi ini, salah satunya adalah fitur perpanjangan surat izin mengemudi (SIM). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan melihat efektivitas program perpanjangan SIM melalui aplikasi

Digital Korlantas POLRI. Penelitian ini menganalisis berdasarkan empat komponen berikut: ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif bersifat deskriptif dengan perolehan data dari hasil observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program perpanjangan SIM melalui aplikasi Digital Korlantas POLRI sudah cukup baik, namun untuk indikator sosialisasi program belum efektif karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui terkait adanya program perpanjangan SIM menggunakan aplikasi, serta proses pengiriman yang lama hingga hampir satu bulan padahal seharusnya hanya tiga sampai tujuh hari kerja.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada zaman sekarang ini sudah semakin luas. Hal ini tentu memberikan manfaat positif bagi masyarakat karena dapat memudahkan dalam memperoleh informasi. Dengan adanya teknologi dapat membantu masyarakat dalam melakukan segala aktivitas dengan cepat dan mudah. Adanya perkembangan teknologi ini juga memberi tuntutan bagi para penyelenggara pelayanan publik dalam meningkatkan pelayanan yang baik dan optimal kepada masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik tentu menjadi perhatian karena perkembangan masyarakat yang semakin meningkat dari segi mobilitas, kebutuhan yang semakin kompleks, dan harapan yang semakin tinggi. Hal ini tentu menjadi tantangan bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga, diperlukan pemanfaatan teknologi informasi yang dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien guna meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan.

Salah satu terobosan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan yaitu penerapan sistem *e-government*. *E-government* merupakan suatu cara pemerintah dalam menggunakan teknologi baru untuk memberikan pelayanan intensif kepada masyarakat dengan menggunakan aplikasi guna mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi, memberikan kemudahan, meningkatkan pendapatan, serta mengurangi biaya dalam penyelenggaraannya.

Salah satu bentuk pelayanan dengan menggunakan sistem *e-government* yang dicetuskan oleh pemerintah Indonesia adalah penerapan sistem surat izin mengemudi (SIM) elektronik. Saat ini, seluruh bentuk pelayanan yang berkaitan dengan SIM dapat dilakukan secara daring melalui aplikasi Digital Korlantas Polri. Aplikasi ini bersifat nasional yang diterapkan di 54 satuan pelayanan Unit Lalu Lintas, Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) di seluruh Indonesia.

Aplikasi Digital Korlantas Polri ini dapat diunduh melalui *Play Store* untuk aplikasi Android dan *App Store* untuk aplikasi IOS. Dalam aplikasi Digital Korlantas Polri terdapat

beberapa fitur, yaitu SIM Nasional Presisi (SINAR) untuk pendaftaran dan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM), Samsat Digital Nasional (SIGNAL), *National Traffic Management Center* (NTMC) POLRI, dan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE). Namun untuk sementara ini, layanan yang siap digunakan hanya fitur SINAR untuk perpanjangan SIM, fitur yang lainnya masih dalam proses pengembangan (www.digitalkorlantas.id, 2021).

Dengan diluncurkan fitur SINAR ini, diharapkan mampu memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pelayanan perpanjangan SIM dan bisa dilakukan dimana saja sehingga tidak perlu lagi datang ke Satuan Penyelenggaraan Administrasi SIM (SATPAS) untuk mengambil dokumen yang dibutuhkan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan mengindikasikan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kepolisian sehingga pengetahuan masyarakat terkait aplikasi ini juga masih minim. Selain itu terdapat masalah lain terkait proses pengiriman SIM) yang memakan waktu lama dari waktu yang telah ditetapkan dalam standard operational procedure (SOP).

Maka dari itu, dari pandangan penulis diperlukan adanya sosialisasi program dan memperjelas tujuan dari diluncurkannya aplikasi ini. Adapun alasan diperlukannya sosialisasi program agar masyarakat dapat dikenalkan terkait aplikasi baru yang mencakup informasi, tata cara serta sistem pelaksanaan dari aplikasi yang diluncurkan. Pihak Polrestabes Makassar juga seharusnya memperjelas tujuan dari diluncurkannya aplikasi ini yang dimana merupakan unsur yang paling penting dalam merumuskan atau menentukan program yang akan dilaksanakan.

Kajian Pustaka

Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata "*effective*" dalam Bahasa Inggris yang artinya berhasil. Efektivitas merupakan tercapainya suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Risal, 2019). Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka organisasi tersebut dapat dikatakan berjalan dengan efektif. Daft dalam Priansa et al. (2013:11). Apriyansyah et. al (2018) berpendapat bahwa bahwa efektivitas melihat kapasitas sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya yang menjadi salah satu faktor dari produktivitas dan menjadi ukuran pencapai hasil kerja serta target secara kuantitas dan kualitas.

Effendy dalam Andreanufi & Dewi (2018) berpendapat bahwa efektivitas merupakan komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan, dan jumlah personil yang ditentukan. Berbeda dengan Steer (2015:203) yang mengatakan bahwa efektivitas adalah mengerjakan sesuatu dengan akurat, tepat waktu, obyektif, dan menyeluruh sesuai dengan tujuan organisasi.

Dalam mengukur efektivitas dapat dilihat dari hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Pengukuran efektivitas dilakukan dengan melihat berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Organisasi dapat dikatakan efektif apabila berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Steers yang dikutip oleh Wance (2018) menjelaskan mengenai ukuran efektivitas sebagai berikut:

1. Pencapaian tujuan, pencapaian merupakan upaya dalam mencapai tujuan yang dipandang sebagai suatu proses. Maka dari itu diperlukan tahapan pencapaian bagian yang baik agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin. Terdapat beberapa faktor dalam pencapaian tujuan, yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target nyata.
2. Integrasi, integrasi berkaitan dengan proses pengukuran tingkat kemampuan suatu organisasi dalam mengadakan sosialisasi, mengembangkan konsensus dan komunikasi dengan organisasi lainnya. Sosialisasi dapat dilakukan secara langsung atau melalui perantara seperti pamflet atau baliho. Proses sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang program yang dijalankan.
3. Adaptasi, adaptasi merupakan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya, maka dari itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Lebih lanjut Budiani (2009) berpendapat bahwa efektivitas program dapat dianalisis berdasarkan empat variabel-variabel sebagai berikut. Pertama, ketepatan sasaran program yaitu sejauh mana pelanggan dari program tersebut tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya. Kedua, sosialisasi program yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat. Ketiga, tujuan program adalah sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Terakhir, pemantauan merupakan kegiatan yang dilakukan setelah pemberian hasil dari program sebagai bentuk perhatian kepada penerima manfaat program.

Sekaitan dengan hal tersebut, Primanda (2017) melakukan penelitian terkait efektivitas mengetahui Efektivitas Program *SMS Gateway* pada Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. Penelitian menunjukkan belum tercapainya efektivitas program SMS gateway yang diharapkan. Hal ini antara lain disebabkan oleh masih ada masyarakat yang mengabaikan keberadaan program SMA gateway sehingga tidak dipergunakan secara maksimal.

Program

Siagian dalam Susantri et. al. (2018) mengatakan bahwa program dapat diartikan dalam dua istilah, program secara khusus dan program secara umum. Secara umum, program adalah sebuah bentuk rencana yang akan dilakukan. Sebuah program bukan hanya kegiatan tunggal yang dapat diselesaikan dalam waktu singkat, tetapi merupakan

kegiatan yang berkesinambungan karena melaksanakan suatu kebijakan. Oleh karena itu, sebuah program berlangsung dalam kurun waktu yang relatif lama.

Terdapat beberapa aspek yang harus dijelaskan dalam suatu pembuatan program, yaitu:

1. Tujuan kegiatan yang akan dicapai
2. Kegiatan yang diambil dalam mencapai tujuan
3. Aturan yang harus dipegang dan prosedur yang harus dilalui
4. Perkiraan anggaran yang dibutuhkan
5. Strategi pelaksanaan

Pelayanan Publik

Lewis & Gilman dikutip oleh Cahyadi (2016) mendefinisikan pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI, 1998) mendefinisikan pelayan publik adalah salah satu bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang atau jasa, dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Unsur-unsur yang mencirikan pelayanan publik yang baik menurut Kasmir dalam Rahmadana et al. (2020:5), yaitu:

1. Tersedianya karyawan yang baik
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat
5. Mampu berkomunikasi
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan)

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan)

Mahmudi dalam Hardiyansyah (2018:20-23) berpendapat bahwa terdapat dua kategori utama pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat, yaitu:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar, meliputi:

- a. Kesehatan, merupakan salah satu kebutuhan dasar yang menjadi modal untuk mencapai kesejahteraan masyarakat.
- b. Pendidikan dasar, merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya.
- c. Bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaannya di pasar maupun di gudang.

2. Pelayanan Umum, meliputi:

- a. Pelayanan administratif, pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya, pelayanan kependudukan.
- b. Pelayanan barang, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik. Misalnya, jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik dan air bersih.
- c. Pelayanan jasa, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya, Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, dan sebagainya.

Terdapat sepuluh prinsip pelayanan publik yang diatur dalam Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu:

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan.
2. Kejelasan, mencakup kejelasan dalam hal: 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk layanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung Jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi, dan informatika (telematika).
8. Kemudahan Akses, tempat dan lokasi prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lainnya.

Surat Izin Mengemudi (SIM)

Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas, dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor, baik kendaraan roda dua maupun kendaraan roda empat. Dasar hukum pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) terdapat dalam Pasal 14 ayat 1b dan Pasal 15 ayat 2c Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 serta Pasal 216 Peraturan Pemerintah No. 44 Tahun 1993.

Dalam Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 pasal 77 ayat (2) huruf a, Surat Izin Mengemudi (SIM) untuk Kendaraan Bermotor Perseorangan digolongkan menjadi:

1. Surat Izin Mengemudi A berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram.
2. Surat Izin Mengemudi B I berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram.
3. Surat Izin Mengemudi B II berlaku untuk mengemudikan kendaraan alat berat, kendaraan penarik, atau kendaraan bermotor dengan menarik kereta tempelan atau gandengan perseorangan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 (seribu) kilogram.
4. Surat Izin Mengemudi C berlaku untuk mengemudikan sepeda motor.
5. Surat Izin Mengemudi D berlaku untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang cacat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara terhadap 6 informan yang terdiri dari Kasat Lantas SATPAS Porestabes Kota Makassar, pengelola aplikasi Digital Korlantas POLRI, dan beberapa informan yang menggunakan aplikasi Digital Korlantas POLRI.

Data sekunder diperoleh dari pengelola aplikasi Digital Korlantas POLRI pada SATPAS Porestabes Kota Makassar serta dari *website* dan *link* berita. Data tersebut berupa data jumlah pemohon yang menggunakan aplikasi Digital Korlantas POLRI dalam beberapa tahun terakhir.

Pengumpulan data dimulai sejak 2 Mei sampai 16 Mei 2023 melalui wawancara. Wawancara dilakukan berdasarkan pedoman wawancara yang berisi pertanyaan terbuka untuk menggali secara mendalam hal-hal yang terkait dengan efektivitas program aplikasi ini. Data penelitian ini dianalisis dengan metode interpretatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum SATPAS Polrestabes Kota Makassar

SATPAS merupakan singkatan dari Satuan Penyelenggara Administrasi SIM. Dalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. 9 Tahun 2012 menyebutkan bahwa SATPAS adalah unsur pelaksana Polri di bidang lalu lintas yang berada di lingkungan kantor Kepolisian setempat atau di luar lingkungan kantor Kepolisian. SATPAS sudah beroperasi di semua kota yang ada di Indonesia, termasuk di Kota Makassar.

Tugas dari SATPAS Polrestabes Makassar yaitu memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi, memberikan pendidikan masyarakat lalulintas, serta melaksanakan penjagaan, pengaturan, pengawasan, dan patrol kepada masyarakat Kota Makassar. SATPAS Polrestabes Makassar menyediakan pelayanan SIMLING yang tersebar di beberapa tempat, seperti di Pasar Daya di Jl. Kartini, serta menyediakan Mall Pelayanan Publik di Trans Studio Makassar, Nipah Mall, dan Mall Panakukkang.

Pada awalnya kantor SATPAS pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Polrestabes Makassar bertempat di Mapolrestabes Makassar di Jalan Ahmad Yani. Namun, pada tanggal 21 Juni 2018, kantor SATPAS mulai dipindahkan ke gedung baru yang terletak di Jalan Sermani, Kelurahan Paropo, tepat dibelakang SPN Batua.

Dengan dipindahkannya kantor ke gedung baru, SATPAS Polrestabes Kota Makassar terus melakukan inovasi pada sistem pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. SATPAS Polrestabes Kota Makassar dalam proses pelayanannya selalu

menekankan dua hal, yakni pelayanan yang humanis serta edukatif kepada masyarakat agar selalu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Hal ini tentu sesuai dengan motto SATPAS Polrestabes Makassar yaitu Prima, Kepuasan, Humanis, dan Dedikasi.

Aplikasi Digital Korlantas POLRI

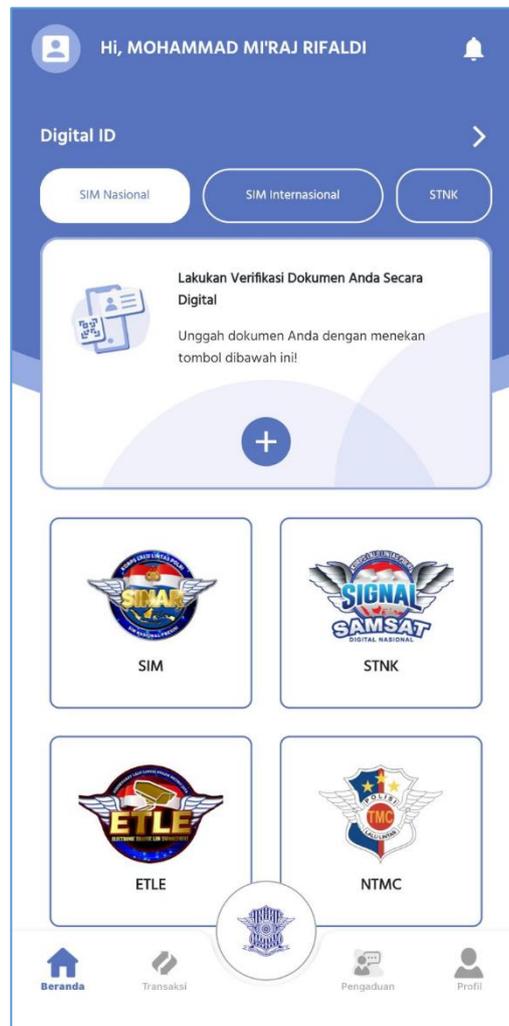
Aplikasi Digital Korlantas POLRI adalah aplikasi resmi dari Korlantas POLRI Indonesia untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan di Korlantas. Dalam lingkup Kota Makassar, aplikasi ini diluncurkan secara virtual oleh Kapolri Jenderal Polisi Drs. Listyo Sigit Prabowo pada tanggal 13 April 2021 dan disaksikan langsung oleh Walikota Makassar, Moh. Ramdhan Pomanto bersama dengan Kapolrestabes Makassar.

Aplikasi ini dapat diunduh melalui *Play Store* untuk android dan *App Store* untuk ios. Dalam aplikasi Digital Korlantas POLRI ini terdapat beberapa fitur, yaitu SINAR (SIM Nasional Presisi), SIGNAL (Samsat Digital Nasional), NTMC (*National Traffic Management Center*), dan ETLE (*Electronic Traffic Law Enforcement*). Namun untuk sementara ini, fitur yang siap digunakan hanya fitur SINAR (SIM Nasional Presisi) untuk perpanjangan SIM. Sedangkan fitur yang lainnya masih dalam proses pengembangan (Gambar 1).

Salah satu bentuk pelayanan SIM (Surat Izin Mengemudi) yang umum dilakukan oleh masyarakat adalah perpanjangan masa berlaku Surat Izin Mengemudi (SIM) yang tentu dapat dilakukan melalui fitur SINAR (SIM Nasional Presisi) yang terdapat dalam aplikasi Digital Korlantas Polri. Adapun cara melakukan perpanjangan SIM (Surat Izin Mengemudi) melalui aplikasi Digital Korlantas Polri sebagai berikut:

1. Mengunduh aplikasi Digital Korlantas POLRI di *Play Store* atau *App Store*
2. Melakukan registrasi aplikasi dengan mengisi nomor *handphone* untuk mendapatkan kode OTP via pesan
3. Masukkan kode OTP yang telah diterima via pesan dan buat PIN
4. Setelah berhasil registrasi, lengkapi profil dengan mengisi NIK, nama, dan *e-mail*
5. Mengaktifkan akun yang sudah dibuat melalui tautan yang dikirimkan melalui *e-mail*
6. Melakukan verifikasi *e-ktp* dengan menggunakan foto *Liveness*
7. Menyiapkan dokumen pendukung (*e-ktp*, foto SIM lama, tanda tangan di atas kertas putih, dan pas foto latar biru)
8. Melakukan tes RIKKES jasmani di *website erikk.es.id* dan tes psikologi di *website app.eppi.es.id*
9. Klik menu SIM dan pilih perpanjangan SIM
10. Unggah dokumen yang diperlukan untuk perpanjangan SIM
11. Pilih lokasi SATPAS

12. Masukkan nomor rekening pengembalian dana jika pengajuan perpanjangan SIM ditolak akibat dokumen yang tidak memenuhi syarat
13. Pilih metode pengiriman/pengambilan (POS Indonesia, ambil sendiri, dan diwakilkan dengan menyertakan surat kuasa)
14. Pilih metode pembayaran melalui *virtual account* BNI
15. Menunggu proses pembuatan dan pengiriman SIM dengan estimasi waktu 3-7 hari kerja.



Gambar 1. Tampilan aplikasi Digital Korlantas POLRI

Ketepatan Sasaran Program

Sasaran dari aplikasi Digital Korlantas POLRI yaitu semua kalangan masyarakat yang ingin melakukan perpanjangan SIM. Dengan diluncurkannya aplikasi Digital Korlantas POLRI ini diharapkan dapat memudahkan dan menghemat waktu masyarakat dalam melakukan pelayanan perpanjangan SIM. Hal ini juga merupakan salah satu faktor

yang melatarbelakangi diluncurkannya program aplikasi Digital Korlantas POLRI. Sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak M selaku KASUBNIT II bahwa:

"Yang saya ketahui, sasaran dari aplikasi ini tentu untuk kalangan masyarakat umum yang ingin melakukan perpanjangan SIM dan tidak sempat untuk datang ke SATPAS. Aplikasi ini dapat memberikan kemudahan dan menghemat sedikit waktu masyarakat, jadi tidak perlu lagi datang ke SATPAS untuk mengurus secara manual." (Wawancara, 8 Mei 2023)

Dari hasil wawancara beberapa informan, dapat disimpulkan bahwa ketepatan sasaran dari aplikasi Digital Korlantas POLRI yang dalam hal ini masyarakat umum yang ingin melakukan perpanjangan SIM sudah tepat. Penerapan prosesnya juga sudah tepat sasaran. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang menggunakan aplikasi ini sehingga dapat menunjang Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan meraih juara dua dalam hal pelayanan di Sulawesi Selatan. Namun belum ada target khusus, karena aplikasi Digital Korlantas POLRI ini masih baru diterapkan di SATPAS Polrestabes Makassar. Tetapi SATPAS Polrestabes Makassar memiliki data jumlah produksi SIM dalam kurun waktu dari tahun 2021 hingga 2023, tercatat total sebanyak 2.296 permohonan perpanjangan SIM melalui aplikasi yang terdiri dari 919 pemohon perpanjangan SIM A dan 1.377 pemohon perpanjangan SIM C.

Sosialisasi Program

Sosialisasi yang dilakukan oleh pihak SATPAS Polrestabes Makassar yaitu melalui media sosial seperti Instagram, TikTok, Facebook, dan Grup Whatsapp. Selain sosialisasi melalui media sosial, SATPAS Polrestabes Makassar juga melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat dengan melakukan sosialisasi di sekolah-sekolah dan di berbagai club motor yang ada di Kota Makassar. Sosialisasi secara langsung juga dilakukan dengan memasang spanduk di *fly over* terkait aplikasi dan tata cara penggunaannya. Sedangkan sosialisasi secara online melalui link berita. Sosialisasi yang dilakukan melalui media sosial yaitu dengan menyebar *flyer* atau pamflet pada akun Instagram @satpas.restabes.plmakassar yang diupload pada tanggal 7 Oktober 2021 dan melalui video TikTok @satlantaspolrestabesmks yang diupload pada tanggal 2 November 2022. Lebih rinci dijelaskan oleh Bapak M selaku KASUBNIT II:

"Sosialisasi yang dilakukan melalui media online, seperti grup Whatsapp, Instagram, Facebook, dan lainnya itu sudah ada. Untuk sosialisasi secara langsung juga ada, kita ada namanya Coaching Clinic, praktek, itu kadang di sekolah-sekolah. Kemarin juga kita adakan di Honda, ada beberapa club motor yang dipertemukan disana, kita juga sosialisasikan terkait aplikasi ini. Terkait sosialisasinya sudah efektif dan mudah dipahami oleh masyarakat. Kalau sosialisasi secara langsung itu kan bisa langsung buka handphone, kita tunjukkan bagaimana caranya, rata-rata sekarang sekian persen orang sudah memiliki handphone, jadi aplikasi ini lebih cepat diterima. Namun kembali lagi ke person nya, mau dilakukan secara konvensional ataupun melalui aplikasi" (Wawancara, 8 Mei 2023)

Namun berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan yang menggunakan aplikasi Digital Korlantas POLRI, mayoritas menganggap bahwa sosialisasi yang dilakukan masih belum efektif karena mereka mengetahui aplikasi ini dari kerabat bukan dari pihak SATPAS Polrestabes Makassar secara langsung. Lebih jelas dikatakan oleh Saudari WH selaku Masyarakat yang menggunakan aplikasi Digital Korlantas POLRI bahwa:

“Menurut saya belum efektif karena banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi ini, termasuk saya. Saya mengetahui aplikasi ini ketika saya ingin memperpanjang SIM dan saya bertanya kepada teman saya, ternyata teman saya menyarankan aplikasi ini. Dari situlah saya tahu bahwa untuk perpanjangan SIM, sekarang sudah bisa melalui online. Terkait aplikasinya menurut saya mungkin untuk kalangan remaja sampai dewasa cukup mudah dipahami karena dalam aplikasi itu petunjuknya jelas, seperti berkas-berkas yang diperlukan, ukuran berkasnya, aturan foto yang diharuskan latar biru dan lain-lain, setiap berkas juga dijelaskan dengan baik didalam aplikasi sehingga tidak sulit untuk mencari apa yang salah dari berkas yang di upload. Tetapi untuk orang tua mungkin agak sulit karena banyak berkas-berkas yang harus diisi, pilihan-pilihan dalam aplikasinya yang mungkin untuk orang tua agak sulit untuk digunakan.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Peneliti juga melihat pandangan dari beberapa masyarakat yang belum pernah menggunakan aplikasi ini. Beberapa masyarakat mengatakan bahwa mereka tidak mengetahui terkait adanya aplikasi Digital Korlantas POLRI, sehingga mereka melakukan perpanjangan SIM secara konvensional dengan datang langsung ke SATPAS Polrestabes Kota Makassar.

Dari hasil wawancara beberapa informan, peneliti menyimpulkan bahwa sosialisasi terkait aplikasi Digital Korlantas POLRI masih belum efektif. Hal ini dilihat dari beberapa masyarakat yang justru mengetahui aplikasi ini dari kerabat, bukan dari pihak SATPAS secara langsung. Namun SATPAS Polrestabes Makassar tetap melakukan upaya-upaya untuk lebih mengenalkan aplikasi ini kepada masyarakat luas.

“Untuk upaya yang kami lakukan, secara pribadi ya mungkin menyebarkan via sosmed, atau misalkan seperti saya yang sedang berkuliah juga di salah satu universitas, saya share ke grup, saya arahkan ke teman-teman, silahkan yang mau share juga ke keluarga dan teman-temannya, yang paling penting itu lewat medsos.” (Wawancara, 3 Mei 2023).

Pihak SATPAS juga harus melakukan sosialisasi lanjutan melalui sosial media ataupun sosialisasi secara langsung dengan membuat buku panduan terkait cara penggunaan aplikasi Digital Korlantas POLRI agar lebih banyak masyarakat yang tahu dan tertarik untuk menggunakan aplikasi Digital Korlantas POLRI, karena aplikasi ini justru sangat mempermudah masyarakat, dan penggunaannya juga mudah untuk dipahami dalam pengurusan perpanjangan SIM karena masyarakat tidak perlu lagi datang ke SATPAS untuk mengantri dan bisa menghemat waktu.

Tujuan Program

Seperti yang sudah disebutkan sebelumnya bahwa tujuan adanya aplikasi Digital Korlantas POLRI ini adalah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat yang ingin melakukan pelayanan perpanjangan SIM tanpa harus datang ke SATPAS dan menghindari antrian yang panjang. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak A selaku pengelola aplikasi Digital Korlantas POLRI:

“Iya, jadi tujuan program ini adalah untuk mempermudah masyarakat. Itu memang program dari bapak Kapolri untuk memudahkan masyarakat di dalam mengakses dan memperpanjang SIM. Untuk pelaksanaan aplikasi ini sendiri khususnya di SATPAS Polrestabes Makassar baru diberlakukan di bulan Juli 2021 kalau tidak salah, karena waktu itu masih ada sedikit kendala di teknisnya.” (Wawancara, 3 Mei 2022)

Hasil pelaksanaan program dengan tujuan program telah sesuai dengan yang semestinya. Hal ini dilihat dari timbulnya animo masyarakat yang besar karena hadirnya aplikasi Digital Korlantas POLRI untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan perpanjangan SIM. Hal ini yang menjadi acuan bagi pimpinan untuk memperluas pelayanan aplikasi Digital Korlantas POLRI ini hingga ke Polrestabes Gowa, Polrestabes Maros, dan sebagainya. Lebih jelas disampaikan oleh Bapak IGW selaku BENMA bahwa:

“Sangat sesuai dan dan kami bisa bilang sangat berhasil, karena animo masyarakat besar, bahkan dari Polda Sulsel yang tadinya hanya kami Polrestabes Makassar yang telah menerbitkan SIM melalui aplikasi, nanti akan ditambah lagi untuk di Polres yang lain, seperti di Polres Maros, Polres Gowa. Itu istilahnya menjadi acuan, dalam arti kalau misalkan programnya tidak berhasil, untuk apa mau ditambah, itu kan butuh anggaran, buat apa. Dan karena ini dinilai sama pimpinan kami cukup potensial untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan perpanjangan SIM, makanya akan ditambah nanti di SATPAS yang bisa memproduksi SIM melalui aplikasi. Dan itu sudah dipastikan. Jadi kami dari SATPAS Polrestabes Makassar menyampaikan kalau program ini sangat berhasil.” (Wawancara, 8 Mei 2023)

Terkait keberhasilan pelaksanaan program ini sudah cukup berhasil tetapi perlu untuk lebih ditingkatkan lagi, baik itu servernya atau sistmnnya, agar lebih mudah lagi dalam penggunaannya. Seperti yang dikatakan oleh saudari WH:

“Menurut saya tujuan dari program ini mungkin untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus berkas-berkas, seperti perpanjangan SIM sehingga mengurangi masyarakat yang tertumpuk di kantor. Untuk pelaksanaannya sudah berhasil tetapi masih perlu dilakukan peningkatan.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Pendapat lain disampaikan oleh saudara AA yang terkait pelaksanaan program ini yang belum sepenuhnya berhasil, karena sosialisasinya masih kurang. Lebih lanjut saudara AA mengatakan:

“Ya jelas sebenarnya tujuan dari program ini bikin masyarakat lebih gampang dan lebih cepat untuk urus perpanjangan SIM. Kalau pelaksanaan programnya saya rasa belum berhasil, karena dari sosialisasinya saja masih banyak orang yang belum tahu.” (Wawancara, 16 Mei 2023)

Dari beberapa pendapat tersebut, terlihat bahwa dalam pelaksanaan program ini tentu ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, dalam hal ini adalah peningkatan sistem dan sosialisasi kepada masyarakat. Sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak A selaku pengelola aplikasi Digital Korlantas POLRI dan saudara AA:

“Untuk perbaikan yang kami utamakan itu tentang pengiriman, kami kan bekerja sama dengan PT. POS, kadang masyarakat tidak tahu posisi SIMnya sudah ada dimana, sedangkan pengiriman SIM itu ada yang dikirim ke luar daerah, bahkan di luar Sulawesi, namun disitu kami ada Call Center untuk menanyakan SIMnya sudah ada dimana.” (Bapak A)

“Kembali lagi sih sebenarnya, bagaimana ini aplikasi bisa dikenalkan ke masyarakat, jadi lebih banyak yang tahu. Semakin banyak yang tahu, semakin banyak yang merasa dimudahkan, dan semakin banyak juga yang merasa terbantu. Apalagi untuk orang yang malas mengantri seperti saya, aplikasi ini justru sangat membantu karena saya tidak perlu lagi datang ke SATPAS.” (Saudara AA)

Dari hasil wawancara yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa tujuan dari program aplikasi Digital Korlantas POLRI cukup efektif. Hal ini dilihat dari beberapa masyarakat yang merasa terbantu dalam pelayanan perpanjangan SIM sehingga pihak Polri akan menambah lokasi SATPAS yang bisa menerima pelayanan perpanjangan SIM melalui aplikasi Digital Korlantas POLRI. Namun masih ada hal-hal yang perlu untuk diperbaiki, seperti sistem yang harus ditingkatkan seperti informasi terkait keberadaan SIM dan perkiraan waktu untuk sampai ke rumah pemohon. Sosialisasi juga harus lebih ditingkatkan baik sosialisasi secara langsung ataupun melalui media sosial agar semakin banyak masyarakat yang dimudahkan.

Pemantauan Program

Pemantauan atau control yang dilakukan oleh pihak Mabes itu setiap triwulan. Untuk di kantor SATPAS pemantauan dilakukan setiap hari oleh Komandan, proses pemantauan yang dilakukan yaitu dengan melihat bagaimana proses pelayanan perpanjangan SIM berjalan, mendata jumlah pemohon perpanjangan SIM melalui aplikasi setiap harinya, serta melakukan monitoring terkait dengan PNBPN (Pendapatan Negara Bukan Pajak). Seperti yang disampaikan oleh Bapak IGW selaku BENMA:

“Kalau control dari Mabes Polri itu setiap triwulan mengenai masalah aplikasi, jadi ketika kita tidak terbitkan SIM melalui aplikasi, pasti kami akan ditegur dari Korlantas karena ini kan sistem aplikasi. Kalau kita di sini (SATPAS), komandan kami hanya mengontrol masalah PNBPN, ada kendala atau bagaimana. Pemantauan di SATPAS dilakukan setiap hari, ditanyakan ke operator terkait jumlah data yang sudah masuk, dll.” (Wawancara, 8 Mei 2023)

Selain pemantauan yang dilakukan dari pihak Mabes dan komandan di SATPAS, Pihak pengelola aplikasi juga melakukan evaluasi terkait hal-hal teknis, seperti memberikan informasi dan arahan yang jelas kepada masyarakat terkait penggunaan

aplikasi Digital Korlantas POLRI untuk menghindari komplain dari masyarakat. Lebih jelasnya dikatakan oleh Bapak A selaku pengelola aplikasi Digital Korlantas POLRI:

“Evaluasi yang kami lakukan memberikan informasi yang lebih jelas terkait teknis dalam penggunaan aplikasi melalui sosial media, melakukan sosialisasi bahwa aplikasi ini hanya untuk perpanjangan bukan untuk pembuatan SIM baru. Dan untuk SIM yang bisa diperpanjang itu sebelum masa berlakunya habis, jika masa berlakunya habis maka harus buat SIM baru lagi. Untuk evaluasi dilakukan setiap hari. Karena takutnya ada masyarakat yang komplain, kenapa lama sekali baru sampai, seperti sewaktu cuti bersama kan ada antrian (pemohon melalui aplikasi), sempat ada Call Center, pada saat cuti bersama, pelimpahan kami juga mengikuti kerja bank, kalau banknya tutup ya kami tidak bisa juga proses, misalkan untuk PNPB.” (Wawancara, 3 Mei 2023)

Terkait evaluasi suatu program tentu diperlukan juga evaluasi dari beberapa masyarakat yang menggunakan aplikasi Digital Korlantas POLRI. Hal-hal yang perlu dievaluasi yaitu terkait sosialisasi ke masyarakat serta server yang perlu ditingkatkan. Lebih jelasnya disampaikan oleh saudara WH bahwa:

“Yang perlu dievaluasi itu yang pertama dari sosialisasinya tentang ini program sehingga masyarakat tahu, karena menurut saya masih minim masyarakat yang tahu, jadi baiknya mungkin dilakukan sosialisasi secara menyeluruh sehingga masyarakat luas dapat tahu program ini karena program ini sangat membantu sebenarnya, terus menurut saya kalau masalah aplikasinya sendiri itu mungkin servernya bisa ditingkatkan supaya masyarakat tidak marah saat ingin mengupload berkas-berkas, kalau servernya down kan agak mengganggu, begitu.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Selain sosialisasi dan server, masih ada hal lain yang perlu dievaluasi. Proses dalam pengerjaan dan pengiriman SIM ke rumah pemohon dapat dilakukan lebih cepat. Hal ini untuk menghindari kekhawatiran masyarakat terkait posisi SIM sudah sampai dimana dan waktu perkiraan untuk sampai ke rumah pemohon itu jelas. Seperti yang dikatakan oleh saudara ADP:

“Mungkin pengerjaannya ini, karena SIM saya kemarin sampainya sangat lama, 22 hari baru datang. Mungkin pengerjaannya yang lama. Kemarin kan masih pertama menggunakan aplikasi ini, jadi saya agak was-was, betulkah ini aplikasi dari Polri atau bagaimana, karena lama sekali.” (Wawancara, 2 Mei 2023)

Dari hasil wawancara diatas, dilihat dari pemantauan untuk program aplikasi Digital Korlantas POLRI dapat disimpulkan bahwa pemantauan program sudah berjalan dengan baik. Karena pemantauan dilakukan setiap triwulan oleh Mabes, dan oleh Komandan di SATPAS dilakukan setiap hari. Pihak pengelola SATPAS juga melakukan evaluasi terkait apa saja yang menjadi kendala dalam pengurusan perpanjangan SIM. Namun masih ada beberapa hal yang perlu dievaluasi lagi mulai dari server, sosialisasi dan proses pengerjaan SIM.

KESIMPULAN

Efektivitas program sangat penting dalam pelaksanaan suatu program sebagai tolak ukur keberhasilan dalam mencapai tujuan program yang telah ditentukan sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian terkait efektivitas pelayanan perpanjangan SIM melalui aplikasi Digital Korlantas POLRI di Kota Makassar dengan melihat tingkat keefektifan menggunakan konsep efektifitas berdasarkan empat komponen berikut.

Pertama, ketepatan sasaran program dalam program aplikasi ini sudah tepat. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti bahwa banyak masyarakat umum yang menggunakan aplikasi ini sehingga dapat menunjang PNB (Pendapatan Negara Bukan Pajak) pada tahun 2022 dan meraih juara dua dalam hal pelayanan se-Sulawesi Selatan.

Kedua, sosialisasi program terkait program aplikasi masih belum efektif. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti bahwa beberapa masyarakat justru mengetahui aplikasi ini dari kerabat, bukan dari pihak SATPAS secara langsung. Tetapi pihak SATPAS Polrestabes Makassar akan terus melakukan upaya untuk mengenalkan dan menarik masyarakat untuk menggunakan aplikasi ini.

Ketiga, tujuan program, tujuan program aplikasi ini sudah tercapai. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti bahwa beberapa masyarakat merasa terbantu dalam hal pelayanan perpanjangan SIM melalui aplikasi Digital Korlantas POLRI. Namun masih perlu peningkatan dalam proses pengiriman.

Keempat, pemantauan program sudah berjalan dengan baik meskipun masih terdapat kekurangan pada proses pengiriman yang memakan waktu cukup lama. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti bahwa proses pengiriman SIM bahkan memakan waktu hingga lebih dari 20 hari. Tetapi, di sisi lain, evaluasi pelaksanaan program ini sudah dijalankan secara rutin setiap tiga bulan sekali.

REFERENSI

- Andreanufi, R. D., & Dewi, U. (2018). Efektivitas Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul No. 5 Tahun 2007 Tentang Pelarangan Pelacuran Di Kabupaten Bantul. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 7(8), 1111-1121.
- Apriyansyah, Maullidina, Isnaini, Purnomo, Eko Priyo (2018) Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Pelayanan Publik Di Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul, *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 4(1), 10-24
- Budiani, Ni Wayan.(2009). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa SumertaKelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar.*Jurnal Ekonomi dan Sosial*, 2(1), 49-57
- Cahyadi, A. (2016). penerapan good governance dalam pelayanan publik (Studi tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk berbasis Good Governance di Kecamatan Sukolilo Surabaya). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(1), 479-494.

- www.digitalkorlantas.id. (2021). Aplikasi Digital Korlantas Polri, <https://www.digitalkorlantas.id/>
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Priansa, Doni Juni dan Garnida A. (2013). Manajemen Perkantoran: Efektif, Efisien, dan professional. Bandung: Alfabeta.
- Primanda, Riski (2017) Efektivitas Program SMS Gateway Pada Masyarakat Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan, Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 5(2), 1-7
- Peraturan Pemerintah No. 44 Tahun 1993 Tentang Kendaraan dan Pengemudi
- Peraturan Polri Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penerbitan Dan Penandaan Surat Izin Mengemudi (SIM).
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik, Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Risal, Andi Adnan (2019) Efektivitas Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) dalam Rangka Pengentasan Kemiskinan di Kota Makassar, Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik, 5(2), 165-182
- Steers, Richard M. (2015). Efektivitas Organisasi. Erlangga: Jakarta
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Ri
- Wance, M. (2018). Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Pelayanan PT. ASDP Pelabuhan Bastiong Tahun 2017. Jurnal of Government, 3, 91-114.