

EVALUASI LAYANAN DIGITAL PENGURUSAN SURAT IZIN MENGEMUDI KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA

Nurhafidah¹, Muhammad Lutfi², Muhammad Takdir³
Universitas Muhammadiyah Sinjai, Indonesia.

nurhafidah976@gmail.com, lutfigov@gmail.com, takdirstisip@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah aplikasi ini mempermudah masyarakat atau malah mempersulit masyarakat. Polri harus mampu mengikuti kemajuan teknologi sehingga mempermudah melayani masyarakat. Salah satu peraturan kepolisian adalah Aplikasi Digital Korps Lalu Lintas Polisi yang tersedia pada 13 April 2021. Ini adalah aplikasi resmi dari Korps Kepolisian Indonesia. Metode yang digunakan penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Sumber data berasal dari portal online yang terpercaya dan kredibel seperti CNN Indonesia, Tribun.news, Kompas.com, Tempo.com dan artikel jurnal yang relevan. Hasil dari penelitian ini bahwa aplikasi digital korlantas polri ini masih belum dapat digunakan secara maksimal karna masih dalam proses pengembangan, serta fiturnya masih banyak yang belum aktif.

Kata kunci: **Penggunaan Program, Layanan Digital, Korlantas Polri**

ABSTRACT

This research aims to find out whether this application makes things easier for people or makes things more difficult for people. The National Police must be able to keep up with technological advances so that it makes it easier to serve the public. One of the police regulations is the Police Traffic Corps Digital Application which was available on April 13 2021. This is the official application of the Indonesian Police Corps. The method used in this research is qualitative with a case study approach. Data sources come from trusted and credible online portals such as CNN Indonesia, Tribun.news, Kompas.com, Tempo.com and relevant journal articles. The results of this research are that the National Police traffic police digital application cannot yet be used optimally because it is still in the development process, and many of its features are still not active.

Keywords: Use Of Programs, Digital Services, The National Police Traffic Corps

PENDAHULUAN

Dalam rangka memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, Organisasi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang tersebar di seluruh pelosok bangsa harus ditangani secara kekinian dengan berbasis teknologi informasi. Memodernisasi layanan publik yang menggunakan teknologi agar lebih mudah dan cepat diakses oleh masyarakat umum untuk mewujudkan polri yang modern (Juwita et al., 2017). Salah satu fungsi penting administrasi adalah layanan untuk mengeluarkan Surat Izin Mengemudi. Seseorang dianggap memiliki hak dan kewajiban saat mengoperasikan kendaraan bermotor setelah mereka mendapatkan SIM. Seseorang telah dianggap sebagai persyaratan yang taat hukum dengan SIM, oleh karena itu mengemudi harus

selalu mematuhi persyaratan yang berlaku. Surat izin mengemudi adalah bukti administrative (Wakhyuni et al., 2020).

Kepolisian Negara Republik Indonesia harus mampu mengikuti kemajuan teknologi sehingga mempermudah melayani masyarakat. Salah satu peraturan kepolisian adalah Aplikasi Digital Korps Lalu Lintas Polisi yang tersedia pada 13 April 2021. Ini adalah aplikasi resmi dari Korps Kepolisian Indonesia (Oktaviani, 2021). Aplikasi ini bertujuan untuk selalu memudahkan masyarakat Indonesia yang membutuhkan jasa Korlantas tanpa harus mengantri lama (Tempo.com, 2022). Surat izin mengemudi baru dapat dibuat secara online, serta surat izin mengemudi yang telah kedaluwarsa dapat diperbarui. Untuk membuat SIM baru, masyarakat umum dapat menggunakan layanan SIM online. Bukan hanya itu, layanan SIM online juga ditawarkan kepada mereka yang sedang berada di luar kota asal yang tertera di KTP, oleh karena itu untuk memperpanjang SIM tidak perlu lagi kembali ke daerah asal yang tertera di KTP (Fatimah, 2017).

Ketika banyak orang menggunakan Korps Digital Polri sekaligus, Program Layanan Digital Polri sering mengalami masalah (Fea, 2021). Masalah lain muncul setelah memasukkan nomor telepon, menyebabkan peringatan muncul yang bertuliskan "*Remote Procedure Call timeout*" atau coba lagi.(Fea, 2021).

Penelitian ini penting untuk mengetahui apakah aplikasi ini mempermudah masyarakat atau malah mempersulit masyarakat. Dimana aplikasi ini diharapkan mempermudah proses administrasi, tidak perlu datang ke satuan tugas/sistem administrasi manunggal satu atap (Oktaviani, 2021). Administrasi SIM dan ujian teori SIM memiliki aplikasi yang merupakan dua program berbasis Web yang ditawarkan oleh Korps Kepolisian Nasional. Proses pendaftaran SIM dari pendaftar didokumentasikan menggunakan aplikasi pendaftaran SIM hingga melalui penerbitan kartu SIM. Pendaftar SIM menggunakan aplikasi ujian teori SIM untuk mengikuti ujian teori SIM secara *online*. Pusat Data Korps Kepolisian Nasional menaungi server aplikasi dan *server database* sebagai *server* penyedia layanan. Banyak Satuan Penyelenggara Administrasi SIM sebagai klien pengakses layanan dapat menggunakan browser Web untuk mengakses kedua aplikasi berbasis Web ini (Suparyanto dan Rosad, 2020).

Beberapa penelitian terdahulu telah di lakukan berkaitan dengan topik penelitian ini. Penelitian oleh (Haerana, 2022) menjelaskan bahwa penggunaan situs web atau aplikasi layanan publik oleh masyarakat umum, yang didorong secara nasional, akan mempercepat peningkatan kualitas layanan publik. Penelitian oleh (Hadi et al., 2020) menjelaskan bahwa jika pemerintah memposisikan dirinya sebagai pelayanan publik dan melibatkan masyarakat dalam semua pengambilan keputusan, maka proses perubahan pelayanan publik dapat dilakukan dengan baik.

Penelitian oleh (Islah, 2018) menjelaskan bahwa Untuk terus beradaptasi dan melaksanakan pembangunan mengingat betapa cepatnya kehidupan sosial masyarakat berkembang. Tidak hanya itu, teknologi yang berkembang secara pesat menjadi hal yang di perhatian oleh penyedia layanan untuk selalu mendorong peningkatan kredibilitas dan akuntabilitas agar dapat terus menyelesaikan berbagai permasalahan yang semakin kompleks, khususnya usaha dalam mendorong mewujudkan peningkatan pelayanan kepada masyarakat

Penelitian oleh (Cahyani et al., 2021) menjelaskan bahwa guna memberdayakan dan memudahkan masyarakat, pemerintah harus memperkuat infrastruktur dan teknologi informasi untuk mengurangi kemungkinan kesalahan pada aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR), khususnya dalam hal optimalisasi input data. Penelitian oleh (Wakhyuni et al., 2020) mengartikan bahwa aplikasi Surat Izin Mengemudi (SIM) *online* merupakan strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan kepolisian pada aspek pemberian SIM kepada masyarakat umum. Penelitian oleh (Anam et al., 2017) menjelaskan bahwa masyarakat dapat menggunakan program ini untuk berlatih mempersiapkan diri menghadapi tes buta warna, ujian teori, dan ujian praktik, serta untuk mempelajari langkah-langkah yang terlibat dalam pembuatan SIM C.

Penelitian menurut (Duha, 2022) menyatakan bahwa tindakan terbaik untuk mendukung ekspansi SIM adalah dengan mengimplementasikan aplikasi Presisi. Menggunakan ide layanan larangan turun, aplikasi ini dibuat untuk memperpendek antrean bagi pelanggan yang ingin memperbarui SIM mereka tanpa keluar dari kendaraan. Penelitian menurut (Nur et al., 2019) menyatakan bahwa studi ini menunjukkan bagaimana minat dalam menggunakan SIM *online* dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja, ekspektasi bisnis, dan pengaruh sosial yang menguntungkan. Ekspektasi kinerja memiliki kaitan dengan, ekspektasi bisnis, dan pengaruh sosial mengenai minat penggunaan SIM *online* diperkuat oleh faktor-faktor yang mendorong dan minat dalam pemanfaatan, serta oleh variabel moderator gender. Hubungan antara ekspektasi kinerja dan variabel usia moderator lebih lemah, tetapi hubungan antara ekspektasi bisnis, efek sosial, dan faktor-faktor yang mendorong minat pada SIM *Online* lebih kuat. Hubungan antara ekspektasi bisnis, pengaruh sosial, dan minat penggunaan SIM *Online* diperkuat oleh variabel *experience* moderator. Penelitian menurut (Ishlahah Fitriatul, 2022) menyatakan bahwa karyawan Satuan Lalu Lintas dapat mengelola aplikasi SIM dengan lebih efektif dan efisien dengan adanya layanan ini.

Berdasarkan penjelasan kajian pustaka tersebut lebih meneliti dari sudut pandang tentang kebijakan pemerintah diarah teknologi dan memperkenalkan kepada masyarakat. Namun belum ada penelitian yang membahas tentang penggunaan layanan

digital polri. Maka kebaruan dalam penelitian ini fokus pada penggunaan layanan aplikasi digital polri. oleh karna itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Penggunaan Program Layanan Digital Korlantas Polri diIndonesia.

METODE PENELITIAN

Metode kualitatif merupakan metode yang digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Studi kasus pada penelitian ini adalah Program Layanan Digital Korlantas Polri. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan studi kepustakaan. Sumber data berasal dari portal *online* yang terpercaya dan kredibel seperti CNN Indonesia, Tribun.news, Kompas.com, Tempo.com dan artikel jurnal yang relevan. Pelaksanaan pada penelitian ini dilakukan selama kurang lebih satu bulan dengan melakukan pengumpulan data melalui portal online dengan media sosial, web, dan aplikasi. Deskriptif merupakan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini. Keterbatasan metode ini kurangnya data yang di dapatkan untuk membentuk suatu kalimat. Tahapan dalam menganalisis data meliputi pengumpulan dan pengelolaan data, pemilihan data, analisis antar variabel dan verifikasi data, serta penafsiran dan penarikan kesimpulan (Al-Hamdi et al., 2020).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Cara berpikir, bertindak, dan tuntutan dari masyarakat telah berubah akibat dari globalisasi dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (Hu & Sperling, 2022; Okunlaya et al., 2022; Pazmiño-Sarango et al., 2022). Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai badan yang bertugas menegakkan hukum dan melindungi masyarakat, harus memiliki kemampuan dukungan baik secara organisasi, sumber daya manusia, operasional, dan sarana prasarana (kominfo.go.id, 2020). Perkembangan sistem perpanjangan masa berlaku Surat Izin Mengemudi (SIM) online difasilitasi oleh kemajuan teknologi yang semakin maju. Sistem ini praktis karena memungkinkan pemohon untuk mendaftar perpanjangan masa berlaku SIM kapan saja dan dari lokasi manapun (Lacey Bryant et al., 2022; Wang et al., 2022).

Menurut pasal 288, "Setiap pengemudi kendaraan bermotor di jalan yang tidak dapat menunjukkan Surat Izin Mengemudi yang masih berlaku sebagaimana dimaksud dalam Pasal 106 ayat 5 huruf b dipidana dengan pidana penjara paling lama satu bulan atau denda paling banyak Rp. 250.000.." sanksi akan berlaku jika pengemudi tidak dapat menunjukkan Surat Izin Mengemudi atau tertinggal (Rahmawaty, 2022).

Sumber daya manusia mengambil tindakan untuk memastikan keberhasilan inovasi dalam hal inovasi SIM *online*, pelatihan dilakukan terlebih dahulu bagi karyawan sebelum aplikasi SIM *online* diluncurkan (Fidianingsih, 2020). Sumber daya manusia di sebut sebagai ilmu dan seni mengelola peran dan hubungan karyawan untuk memastikan bahwa mereka produktif dan efisien dalam mencapai tujuan bisnis, tenaga kerja, dan masyarakat secara keseluruhan (Anjani, 2023). Setiap organisasi yang sukses

harus menyadari pentingnya tenaga kerjanya, yang meningkatkan kinerja melalui pelayanan masyarakat dan menghasilkan produk dan layanan yang telah teruji dan dapat langsung digunakan oleh masyarakat (Kaho & Perseveranda, 2023)

Dengan kata lain, efektivitas program dapat dinilai dengan melihat seberapa baik masyarakat terlibat dalam program tersebut. Dukungan masyarakat juga diperlukan dalam sebuah kebijakan untuk mencapai tujuan (Desmaryani et al., 2022; Fauzi et al., 2022; Kamariotou & Kitsios, 2022). Mekanisme penyampaian program merupakan faktor lain yang mempengaruhi seberapa baik kerjanya, juga berperan (Sistem penyampaian menggabungkan tindakan alternatif dengan intervensi untuk mengubah situasi guna mencapai hasil yang diinginkan) (Hayati & Putri, 2020).

Program Layanan Digital Korlantas Polri

Aplikasi resmi Korps Kepolisian Republik Indonesia untuk mengefektifkan aksesibilitas pelayanan bagi masyarakat umum di Korps Lalu Lintas disebut Aplikasi Digital Korps Kepolisian Republik Indonesia. SIM Nasional Presisi adalah layanan SIM *online* yang diperkenalkan secara resmi oleh Korps Lalu Lintas Polri. Selanjutnya, SIM A dan SIM C dapat diperpanjang menggunakan layanan SIM *Online*. Layanan SINAR tersedia melalui aplikasi Digital Korlantas Polri, sehingga mudah digunakan dengan satu genggaman. Maka Polri memiliki tanggung jawab yang sah atas pendaftaran, identifikasi kendaraan bermotor dan penerbitan SIM (KONSTITUSI & INDONESIA, 2015). Gambar 1 menunjukkan tampilan awal berbasis aplikasi digital korlantas polri.

Gambar 1. Tampilan aplikasi digital korlantas polri



Sumber : (digitalkorlantas.id, 2022b)

Surat Izin Mengemudi (SIM) *online* merupakan bentuk teknologi informasi berbasis web yang mencakup SIM seluler, pembaruan *online*, materi tes praktis kendaraan roda dua dan empat, tarif penerbitan Surat Izin Mengemudi, peta lokasi, dan layanan untuk pendaftaran SIM baru (Nur et al., 2019). Database E-KTP Kementerian Dalam Negeri yang dapat diakses di seluruh Indonesia telah terhubung secara terpusat dengan seluruh data pemilik SIM menggunakan sistem yang disebut SIM *Online* (Arim & Wamema, 2022; Begum & Elahi, 2022; Quintais & Schwemer, 2022). Dengan

meningkatkan pengalaman operator SIM *Online* dan meningkatkan fitur dan kualitas layanan, masyarakat akan menerima layanan yang memuaskan. Kualitas jaringan yang cepat dan konsisten diperlukan untuk mengaktifkan layanan SIM *Online*, sehingga memilih prioritas router perangkat keras yang tepat sangat penting untuk efisiensi operasi layanan publik Polri (Utari, 2019). Ada 63.006 pemohon SIM C, dibandingkan dengan 34.411 untuk SIM A. (Kompas.com 2021). Sistem ini melihat peningkatan kepuasan dengan layanan pemerintah, terutama dalam hal memperpanjang tanggal kedaluwarsa SIM secara online dari 13 April hingga 12 Oktober 2021 (Kompas.com, 2021).

Indonesia saat ini menuju era 4.0. Oleh karena itu, penting bagi semua petugas polisi untuk mampu menggunakan teknologi digital dan terus berlatih menjadi lebih baik dalam melakukannya. Ada beberapa tantangan di lingkungan global, regional, dan nasional. Sumber daya manusia kepolisian mengacu pada alur pembangunan sumber daya manusia kepolisian yang unggul dan harus ditangani dan dikendalikan dengan tepat meliputi prinsip kerja sama, proporsionalitas, dan integritas (Damar, 2021). Melalui administrasi yang efektif, aparatur mencapai profesionalisme yang baik dapat mendukung keberhasilan pelaksanaan reformasi organisasi (Naughton & Brady, 2022; Ramsden & Lincoln, 2022; Ranerup & Henriksen, 2022). Metode yang digunakan dalam pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia harus difokuskan pada penyediaan solusi untuk kebutuhan organisasi dan masyarakat. Polri harus menyeimbangkan kebijakan dengan sumber daya manusia unggul. Pengetahuan tentang ilmu teknologi adalah sumber daya penting untuk bersaing dan mempersiapkan perubahan. Untuk meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia Polri, harus menjadikan pendidikan, pelatihan, dan penelitian pada bidang ilmu pengetahuan dan ilmu teknologi kepolisian sebagai komponen utama (Hasibuan, 2021). Perlu mendidik para pemimpin menjadi pemimpin cerdas yang dapat mengubah informasi, mengelola sumber daya, menjadi panutan, dan fokus untuk menemukan solusi. (kominform.go.id, 2023).

Menurut Pasal 86 UU Nomor 22 Tahun 2009, SIM memiliki tiga tujuan: berfungsi sebagai bukti kompetensi mengemudi pada contoh pertama, Kemampuan mengemudi ditunjukkan dengan SIM. Anda harus lulus tes sebagai salah satu persyaratan sebelum menerima SIM. Penilaian termasuk ujian teori yang mengukur pemahaman tentang lalu lintas dan praktik mengemudi yang aman di jalan umum. Setelah itu, Anda harus lulus tes praktis untuk menunjukkan keterampilan mengemudi Anda. Anda akan diminta berkendara dalam garis lurus, zig-zag, tempat parkir paralel, dan menanjak (Suparyanto dan Rosad, 2020). Kemampuan mengemudi ditunjukkan oleh SIM. Anda harus lulus tes sebagai salah satu prasyarat sebelum

menerima SIM. Penilaian meliputi ujian teori yang mengukur pemahaman mengenai perilaku dan lalu lintas di jalan raya umum.

Yang kedua adalah registrasi pengemudi kendaraan bermotor, yang mencakup semua data pribadi pengemudi. Sementara aplikasi digunakan untuk mendaftar lisensi baru, ujian praktik untuk pelamar SIM masih harus diambil di Unit Administrasi SIM (Satpas). Hanya ujian teori yang digunakan untuk ujian secara online (Yanwardhana, 2021). SIM berfungsi sebagai registrasi pengemudi untuk kendaraan bermotor dan berisi semua informasi pribadi pengemudi. Surat izin mengemudi mencakup detail termasuk nama lengkap, alamat tempat tinggal, jenis kelamin, tanggal lahir, jenis SIM, dan masa berlaku. Surat Izin Mengemudi dapat digunakan untuk persyaratan pendaftaran tertentu dan mempunyai fungsi yang sama dengan KTP (Salsa, 2022). Ketiga, tindakan penyelidikan, penyidikan, dan identifikasi forensik kepolisian dapat didukung oleh data pendukung, termasuk data registrasi pengemudi

Syarat dan Proses Perpanjangan Sim Online (Naufal, 2021):

Adapun persyaratan perpanjangan SIM menggunakan program Digital Korlantas Polri *Online* adalah sebagai berikut. Surat izin mengemudi lama, E-KTP, temuan pemeriksaan kesehatan fisik dan mental, pasfoto (bukan *selfie*), dan di atas kertas putih polos foto tanda tangan dengan tinta tebal adalah bentuk identifikasi yang dapat diterima. Untuk mengaktifkan verifikasi data dan mencegah penolakan oleh Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas), pastikan dokumen tidak buram.

Aplikasi Digital Korps Lalu Lintas Polri dan metode perpanjangan SIM online harus diunduh terlebih dahulu oleh pengguna dari Playstore. Kedua, untuk verifikasi pengguna harus memberikan alamat dan nomor ponsel mereka untuk menerima *One Time Password* (OTP). Terakhir, masukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK), nama lengkap seperti yang tertera di KTP, dan teknologi pembacaan *biometrik* wajah akan digunakan untuk mengidentifikasi (*liveness face recognition*). Keempat, pengguna dapat menggunakan layanan yang ditawarkan di Korlantas Polri Digital jika registrasi dianggap benar. Kelima, untuk melakukan perpanjangan SIM A dan SIM C secara *online* pada Korlantas Polri Digital, klik ikon SINAR, lalu klik menu *SIM Renewal*. Keenam, pemohon harus memilih golongan SIM dan memasukkan nomor SIM yang mereka miliki saat ini. Ketujuh, kemudian diminta untuk mengirim foto kartu identitas, SIM, tanda tangan, dan pas foto. Delapan, Sistem akan mengkonfirmasi tes fisik dan psikologis pengemudi setelah data diunggah. Sembilan. Pemohon diminta untuk memilih Polda dan Satpas terdekat setelah selesainya tes fisik dan psikologis untuk verifikasi. Sepuluh, Setelah itu, *top off* akun untuk pengembalian uang atau pembatalan.

Sebelas, pemohon diberikan pilihan untuk memilih metode pengiriman secara pribadi, memiliki surat kuasa bertindak atas namanya, atau meminta penyedia pengiriman mengirim dokumen segera ke alamat pemohon. Dua belas, pemohon

mendanai rekening Bank BNI virtual dengan Penerimaan Negara Bukan Pajak. Tiga belas akhirnya, SIM pemohon dicetak dan dikirimkan sesuai dengan cara pengiriman yang mereka pilih. Empat belas, Pemohon memverifikasi bahwa SIM telah diterima dan prosedur digitalisasi SIM telah dilakukan secara otomatis setelah menerima SIM.

Mereka yang ingin memperbarui SIM harus memberikan dokumen yang diperlukan dan membayar berbagai biaya administrasi. Biaya perpanjangan SIM diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak di Lingkungan Kepolisian. Namun, karena harga pemeriksaan medis dan psikologis, biaya perpanjangan SIM juga dapat meningkat. Spesifikasinya adalah sebagai berikut: SIM C, C1, dan C2 dibanderol Rp75.000, SIM D dan D1 Rp30.000, SIM A Rp80.000, serta SIM B1 dan B2 masing-masing Rp80.000. Selain itu akan dilakukan pembayaran sebesar Rp 25.000,00 untuk pemeriksaan fisik Rikkes dan Rp 27.500,00 untuk melakukan tes psikologi.

Salah satu persyaratan yang harus dipenuhi adalah memperoleh sertifikat kesehatan, yang hanya tersedia melalui unit pelayanan kesehatan. Ini masih perlu diikuti oleh pemohon saat mengajukan SIM online, tetapi prosesnya berbeda dari biasanya. Untuk layanan pemeriksaan kesehatan, terdapat link E-RIKKES pada layanan pemeriksaan kesehatan. Setelah diklik Pemohon diminta untuk memasukkan NIK dan foto. Selanjutnya, pilih dokter, atur janji temu, dan dapatkan nomor pemesanan yang akan ditunjukkan saat mengunjungi dokter.

Pemohon membayar ketika ujian selesai. Lewat E-RIKKES, dokter akan update pemeriksaannya nanti. Hasil tes akan dikirimkan secara otomatis dengan aplikasi perpanjangan SIM jika pemohon memenuhi syarat, jika tidak roses pembaruan akan dihentikan. Layanan SINAR juga menawarkan evaluasi psikologis. Pemohon menggunakan layanan Sinar dan memilih koneksi E-PPSI. Berikutnya memasukkan NIK dan foto, pilih menu daftar, lanjutkan ke layar pembayaran. Juga, pemohon mengambil tes yang mencakup pertanyaan yang disetujui oleh Biro Psikologi - SSDM Polri. Aplikasi perpanjangan SIM akan secara otomatis memberikan hasil tes jika Anda memenuhi syarat; Jika tidak, konseling online akan digunakan. Pemohon diberi satu kesempatan lagi untuk melakukan pemeriksaan psikologis ulang.

Fitur Digital Korlantas POLRI

SINAR (Surat Izin Mengemudi Nasional Presisi), SIGNAL (Samsat Digital Nasional), NTMC POLRI, dan ETL (Electronic Traffic Law Enforcement) adalah fitur-fitur yang termasuk dalam korps polisi digital (Electronic Traffic Law Enforcement). Namun, fitur aktif aplikasi digital departemen kepolisian cukup minim karna hanya SINAR yang aktif. Fitur yang lainnya belum dapat digunakan atau belum aktif. Tampilan fitur sinar terdapat pada gambar 2.

Gambar 2. Fitur SINAR



SINAR (SIM Nasional Presisi)

Sumber : (digitalkorlantas.id, 2022b)

Layanan online untuk mendapatkan SIM baru dan memperbarui yang sudah ada disebut SIM Nasional Presisi (SINAR). Proses pendaftaran SIM dan ujian teori kini sudah bisa diselesaikan secara online dari rumah, sehingga tidak perlu menyulitkan. Setelah memenuhi semua kriteria pendaftaran SIM, atur penampilan anda di SATPAS untuk mengikuti ujian praktik. Melalui layanan Sinar (SIM Nasional Presisi), perpanjangan SIM dapat diselesaikan dengan cepat dan nyaman secara *online* tanpa perlu antri. Pemohon akan menerima SIM mereka di rumah. Namun, program ini masih memiliki kelemahan tertentu, salah satunya adalah kenyataan bahwa banyak fungsi masih dalam pengembangan dan tidak dapat digunakan. Sektor publik dapat menganggap serius gagasan digitalisasi dan mempertimbangkannya (Rachman & Ridwan, 2023).

Aplikasi digital Korlantas Polri memiliki keunggulan dan kelemahan. Hal ini karena aplikasi ini masih baru di kembangkan. Beberapa keunggulan dari aplikasi digital korlantas polri terdapat pada tabel 2.

Tabel 2. Kelebihan aplikasi digital Korlantas Polri

1.	Tanda Pengenal Digital	Dengan sistem keamanan data yang terenkripsi data representasi digital dari identitas fisik yang disimpan secara online akan aman.
2.	Dengan Verifikasi Biometrik	Untuk memastikan sistem melindungi data Anda, aplikasi menggunakan Face Recognition dengan fitur Liveness yang terhubung dengan data biometrik E-KTP.
3.	Mempercepat Prosedur Administrasi	Pelayanan telah terintegrasi secara online sehingga mempercepat prosedur administrasi.
4.	Memudahkan Transaksi Pembayaran	Aplikasi ini menawarkan sejumlah opsi pembayaran berbeda yang dapat Anda gunakan untuk melakukan pembayaran.

5.	Tidak Perlu Datang ke SATPAS / SAMSAT	Anda tidak perlu mengunjungi SATPAS atau SAMSAT untuk mengambil dokumen karena akan dikirim langsung ke rumah Anda.
----	---------------------------------------	---

Sumber : (digitalkorlantas.id, 2022a)

Kemudian, beberapa kelemahan dari aplikasi digital Korlantas Polri yaitu pertama, aplikasi ini menampilkan masalah dengan mengeluarkan peringatan yang berbunyi, "Verifikasi E-KTP belum berhasil" Silakan untuk mencoba kembali atau langsung menghubungi SATTAS terdekat. Tim melakukan usaha berulang kali, tetapi hasil yang sama masih sama, yang menjelaskan mengapa verifikasi tidak dapat diselesaikan. Beberapa pengguna juga mengeluh dalam ulasan aplikasi, dan banyak dari mereka memberi aplikasi Digital Korlantas Polri peringkat bintang 1 karena tidak memenuhi fungsi yang dimaksudkan, yaitu memungkinkan pengguna memperbarui SIM mereka dari rumah. Memverifikasi foto E-KTP menjadi tantangan (Nanda, 2022).

Berikut beberapa Satpas yang mengeluarkan SIM *online* di Indonesia yaitu , Polrestabes Medan, Polrestabes Palembang, Polrestabes Makassar, Polresta, Pontianak Kota, Polres Kebumen, Polres Tulungagung, Polresta Banyuwangi, Polres Kupang Kota, Polres Tangerang Selatan, Polres Serang, Polresta Mataram, Polresta Padang, Polresta Bandung, Polresta Banyumas, Polres Bengkulu, Polres, Gorontalo Kota, Polrestabes Semarang, Polrestabes Surabaya, (detik.com, 2021).

SIMPULAN

Layanan Digital Korlantas polri merupakan Layanan digital yang dikeluarkan polri untuk mempermudah masyarakat dalam pengambilan sim secara *online*. Terdapat beberapa fitur didalamnya tetapi hanya satu yang aktif yaitu SINAR (Sim Presisi Nasional) merupakan salah satu fitur yang berfungsi melayani pengambilan dan perpanjangan SIM secara *online* selebihnya masih dalam proses. Serta respon masyarakat yang berbeda ada yang sudah mampu untuk sampai ke tahap akhir, tetapi adapula masyarakat yang masih susah untuk mengakses yang bahkan aplikasi ini tidak membantu malah tambah menyulitkan. Kelemahan Program Layanan Digital Korlantas Polri sering bermasalah pada saat masyarakat menggunakan Digital Korlantas Polri secara bersamaan. Masalah lain juga muncul setelah memasukkan nomor telpon, yang nyatakan masalah tersebut dengan tanda peringatan yang tertulis *Remote Procedure Call Timeout* atau coba lagi. Sesuai dengan pembahasan bahwa digital korlantas polri ini merupakan aplikasi yang masih belum dapat digunakan secara maksimal karna masih dalam proses pengembangan, serta fiturnya masih banyak yang belum aktif.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Hamdi, R., Sakir, S., Atmojo, M. E., & Efendi, D. (2020). *Penelitian Kualitatif: Pegangan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (Q. Ns (Ed.))*. Pustaka Pelajar.
- Anam, A. S., Wardhani, R., & Masruroh, M. (2017). Aplikasi Simulasi Membuat Sim C

-
- Berbasis Android. *Jurnal Teknik*, 9(2), 8.
<https://doi.org/10.30736/teknika.v9i2.60>
- Anjani, K. M. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Partisipatif, Lingkungan Kerja Fisik, Non Fisik Terhadap Komitmen Organisasi. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(4), 1167–1176.
- Arim, A., & Wamema, J. (2022). Towards an Improved Framework for E-Risk Management for Digital Financial Services (DFS) in Ugandan Banks: A Case of Bank of Africa (Uganda) Limited. *Journal of Information and Organizational Sciences*, 46(1), 103–127. <https://doi.org/10.31341/jios.46.1.6>
- Begum, D., & Elahi, M. H. (2022). Digital library services to support online learning amid COVID-19: a study of a private university library in Bangladesh. *Digital Library Perspectives*, 38(3), 332–345. <https://doi.org/10.1108/DLP-03-2021-0025>
- 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). *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara (JMAN)*, 5(2), 34–41.
- Damar, B. Y. K. S. (2021). *Digitalisasi Tugas Kepolisian menuju Polri yang Presisi. Jawa Pos Radarsemarang.Id.*
<https://radarsemarang.jawapos.com/artikel/opini/2021/09/08/digitalisasi-tugas-kepolisian-menuju-polri-yang-presisi/>
- Desmaryani, S., Kusriani, N., Lestari, W., Septiyarini, D., Harken, A., Burhansyah, R., Kilmanun, J. C., Dewi, D. O., Syafutra, M. R., David, J., Darmawan, & Andriany, E. (2022). The role of digital leadership, system of information, and service quality on e-learning satisfaction. *International Journal of Data and Network Science*, 6(4), 1215–1222. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.6.012>
- detik.com. (2021). *Ini 54 Wilayah yang Sudah Berlakukannya SIM Online.* Oto.Detik.Com.
<https://oto.detik.com/berita/d-5741741/ini-54-wilayah-yang-sudah-berlakukannya-sim-online>
- digitalkorlantas.id. (2022a). *Digital Korlantas Polri.* Digitalkorlantas.Id.
<https://www.digitalkorlantas.id/>
- digitalkorlantas.id. (2022b). *Digital Korlantas POLRI.* Digitalkorlantas.Id.
<https://www.digitalkorlantas.id/>
- Duha, Y. (2022). Implementasi Aplikasi Presisi Paten Dalam Peningkatan Pelayanan Cepat Dan Tepat. *Jurnal Teknik, Komputer, Agroteknologi Dan Sains*, 1(1), 69–76. <https://doi.org/10.56248/marostek.v1i1.15>
- 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), 600–613. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i1.1228>
- Fauzi, A., Setyohadi, D. B., Suryanto, T. L. M., & Pangestu, K. K. (2022). The effects of system and information quality on acceptance of digital public service transportations. *International Journal of Data and Network Science*, 6(4), 1099–

1106. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.7.010>
- Fea. (2021). *Korlantas Jelaskan Aplikasi Sim Online Sinar Sulit Diakses*. Cnn Indonesia. <https://www.cnnindonesia.com/otomotif/20210422170448-579-633552/korlantas-jelaskan-aplikasi-sim-online-sinar-sulit-diakses>
- Fidianingsih, V. . E. H. F. (2020). Inovasi Layanan e-SIM (Elektronik Surat Izin Mengemudi) Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Kepolisian Resort Kota Sidoarjo. *Publika*, 53(9), 1689–1699.
- Hadi, K., Asworo, L., & Taqwa, I. (2020). Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik Yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online). *Journal of Government and Civil Society*, 4(1), 115. <https://doi.org/10.31000/jgcs.v4i1.2438>
- Haerana, R. (2022). Literasi Digital dalam Pelayanan Publik. *Wikrama Parahita : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(2), 131–137. <https://doi.org/10.30656/jpmwp.v6i2.4052>
- Hasibuan, E. S. (2021). *wajah polisi presisi melahirkan banyak inovasi dan prestasi*. 32.
- Hayati, N., & Putri, N. E. (2020). Hubungan Efektivitas Program Layanan Sim Online Dengan Kepuasan Masyarakat Di Polresta Padang. *Ensiklopedia Sosial Review*, 2(3), 256–261. <https://doi.org/10.33559/esr.v2i3.579>
- Hu, H., & Sperling, R. A. (2022). Pre-service teachers' perceptions of adopting digital games in education: A mixed methods investigation. *Teaching and Teacher Education*, 120. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2022.103876>
- Ishlahah Fitriatul, T. A. O. (2022). *Strategi Peningkatan Layanan Surat Izin Mengemudi Melalui Layanan Sinar (Sim Presisi Nasional) Di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Kabupaten Gresik*. 3. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/47948>
- Islah, K. (2018). Peluang dan Tantangan Pemanfaatan Teknologi Big Data Untuk Mengintegrasikan Pelayanan Publik Pemerintah. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 5(1), 130–138.
- Juwita, A., Jln, U., & No, A. (2017). Optimalisasi Sim Online Sebagai Strategi Kantor Satpas Jember. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(4), 99–108.
- Kaho, A. V. R., & Perseveranda, E. (2023). PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI LPP TVRI STASIUN NTT. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(4), 12–21. <https://doi.org/10.61331/adhiganapapua.v1i1.3>
- Kamariotou, M., & Kitsios, F. (2022). Hackathons for Driving Service Innovation Strategies: The Evolution of a Digital Platform-Based Ecosystem. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(3). <https://doi.org/10.3390/joitmc8030111>
- kominfo.go.id. (2020). *Era Digital, Layanan Polri Harus Lebih Inovatif dan Profesional*. Kominfo.Go.Id. <https://www.kominfo.go.id/content/detail/29844/era-digital-layanan-polri-harus-lebih-inovatif-dan-profesional/0/berita>
-

- kominfo.go.id. (2023). *Era Digital, Layanan Polri Harus Lebih Inovatif dan Profesional*. Kominfo.Go.Id.
<https://www.kominfo.go.id/content/detail/29844/era-digital-layanan-polri-harus-lebih-inovatif-dan-profesional/0/berita>
- Kompas.com. (2021). *90.000 Orang Bikin SIM via Aplikasi Sinar*. Kompas.Com.
<https://otomotif.kompas.com/read/2021/10/15/082200315/90000-orang-bikin-sim-via-aplikasi-sinar>
- KONSTITUSI, M., & INDONESIA, R. (2015). *Kewenangan Penerbitan SIM/STNK Open Legal Policy*. Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia.
<https://www.mkri.id/index.php?page=web.Berita&id=12200>
- Lacey Bryant, S., Bridgen, R., Hopkins, E., McLaren, C., & Stewart, D. (2022). NHS knowledge and library services in England in the digital age. *Health Information and Libraries Journal*, 39(4), 385–391. <https://doi.org/10.1111/hir.12457>
- Nanda, A. M. (2022). *Sulitnya Mencoba Perpanjang SIM Cara Online Lewat Aplikasi, Banyak Kendala*. Kompas.Com.
<https://otomotif.kompas.com/read/2022/05/17/130100715/sulitnya-mencoba-perpanjang-sim-cara-online-lewat-aplikasi-banyak-kendala?page=all>
- Naufal, A. (2021). *Cara Mudah Perpanjang SIM dari Rumah Lewat Aplikasi SINAR*. Indonesiabaik.Id. <https://indonesiabaik.id/infografis/cara-mudah-perpanjang-sim-dari-rumah-lewat-aplikasi-sinar>
- Naughton, J. M., & Brady, A. K. (2022). Building resilience to crisis through digital financial services with a gender lens. *Enterprise Development and Microfinance*, 33(1), 28–44. <https://doi.org/10.3362/1755-1986.21-00035>
- Nur, A., Pradnyana, I. M. A., & Kesiman, M. W. A. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Penerimaan Dan Penggunaan Sim Online Dilingkup Pelayanan Polresta Denpasar Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Utaut). *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)*, 8(2), 224. <https://doi.org/10.23887/karmapati.v8i2.18108>
- Oktaviani, S. (2021). *Aplikasi Digital Korlantas POLRI*. Tribunnews.Com.
<https://www.tribunnewswiki.com/2021/04/14/digital-korlantas-polri-aplikasi>
- Okunlaya, R. O., Syed Abdullah, N., & Alias, R. A. (2022). Artificial intelligence (AI) library services innovative conceptual framework for the digital transformation of university education. *Library Hi Tech*, 40(6), 1869–1892. <https://doi.org/10.1108/LHT-07-2021-0242>
- Pazmiño-Sarango, M., Naranjo-Zolotov, M., & Cruz-Jesus, F. (2022). Assessing the drivers of the regional digital divide and their impact on eGovernment services: evidence from a South American country. *Information Technology and People*, 35(7), 2002–2025. <https://doi.org/10.1108/ITP-09-2020-0628>
- Quintais, J. P., & Schwemer, S. F. (2022). The Interplay between the Digital Services Act and Sector Regulation: How Special Is Copyright? *European Journal of Risk Regulation*, 13(2), 191–217. <https://doi.org/10.1017/err.2022.1>
- Rachman, R., & Ridwan, R. A. (2023). Penerapan E-Government Dalam Mendukung

- Transparansi Dan Akuntabilitas Pemerintah Daerah. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(4), 1281–1287.
- Rahmawaty, L. (2022). *SIM ONLINE JANJI TRANSFORMASI PELAYANAN POLRI PRESISI*. Antaranews.Com. <https://www.antaranews.com/berita/3020569/sim-online-janji-transformasi-pelayanan-polri-presisi>
- Ramsden, R., & Lincoln, M. (2022). Guest editorial: Digital solutions to bridging the gap between health services and workforce in rural areas. *Health Education*, 122(2), 121–125. <https://doi.org/10.1108/HE-02-2022-137>
- Ranerup, A., & Henriksen, H. Z. (2022). Digital Discretion: Unpacking Human and Technological Agency in Automated Decision Making in Sweden's Social Services. *Social Science Computer Review*, 40(2), 445–461. <https://doi.org/10.1177/0894439320980434>
- Salsa. (2022). *Fungsi Surat Izin Mengemudi Sehingga Wajib Dimiliki oleh Semua Pengguna Kendaraan Bermotor*. TOYOTA CONNECT. <https://www.toyota.astra.co.id/toyota-connect/news/fungsi-surat-izin-mengemudi-sehingga-wajib-dimiliki-oleh-semua-pengguna-kendaraan-bermotor#:~:text=Bukti kompetensi mengemudi,berfungsi sebagai bukti kompetensi mengemudi>.
- Suparyanto dan Rosad. (2020). Bandwith SIM Online. *Suparyanto Dan Rosad*, 5(3), 248–253.
- Tempo.com. (2022). *Perpanjang SIM Semakin Mudah dengan Aplikasi Digital Korlantas Polri*. Tempo.CoM. <https://nasional.tempo.co/read/1609586/perpanjang-sim-semakin-mudah-dengan-aplikasi-digital-korlantas-polri>
- Utari, L. (2019). Analisis Penentuan Perangkat Router Pada SATPAS SIM Online Menggunakan Metode AHP. *Teknois : Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Sains*, 6(2), 37–47. <https://doi.org/10.36350/jbs.v6i2.39>
- Wakhyuni, T., Syakdiah, & Kusumawiranti, R. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (Sim) Online Di Polres Sleman. *Jurnal Populika*, 2(1), 1–12. <http://clik.dva.gov.au/rehabilitation-library/1-introduction-rehabilitation%0Ahttp://www.scirp.org/journal/doi.aspx?DOI=10.4236/as.2017.81005%0Ahttp://www.scirp.org/journal/PaperDownload.aspx?DOI=10.4236/as.2012.34066%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.pbi.201>
- Wang, M., Hua, Y., Sun, H. L., Chen, Y., & Jiang, L. (2022). User churn behavior model of rural public digital cultural services: an empirical study in China. *Library Hi Tech*, 40(5), 1267–1288. <https://doi.org/10.1108/LHT-09-2020-0243>
- Yanwardhana, E. (2021). *Tak Perlu Repot, Begini Cara Mudah Bikin SIM Secara Online*. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20210826093735-4-271357/tak-perlu-repot-begini-cara-mudah-bikin-sim-secara-online>