

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS
APLIKASI DIGITAL KORLANTAS POLRI PADA
LAYANAN SIM NASIONAL PRESISI (SINAR)
DI KOTA SAMARINDA**

Hervinne F. Ranipramesthi, Kus Indarto

**eJournal Administrasi Publik
Volume 11, Nomor 3, 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Korlantas Polri Pada Layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) di Kota Samarinda

Pengarang : Hervinne F. Ranipramesthi

NIM : 1802015004


Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 24 Juli 2023

Pembimbing,



Dr. Kus Indarto, M.AP
NIP. 19740401 200604 1 001

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik	
Volume : 11	
Nomor : 3	
Tahun : 2023	
Halaman : 561-573	
Koordinator Program Studi Administrasi Publik <u>Dr. Fajar Apriani, M.Si</u> NIP. 19830414 200501 2 003	

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI DIGITAL KORLANTAS POLRI PADA LAYANAN SIM NASIONAL PRESISI (SINAR) DI KOTA SAMARINDA

Hervinne F. Ranipramesthi¹, Kus Indarto²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Korlantas Polri Pada Layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) di Kota Samarinda serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat yang ditemui dalam layanan SINAR di Kota Samarinda, dengan menggunakan teori implementasi kebijakan menurut Jones yang meliputi organisasi, interpretasi dan aplikasi. Penelitian ini menggunakan dasar penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dokumen kualitatif dan dokumentasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan sekunder. Penetapan informan menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling. Sedangkan analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data menurut Creswell. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi layanan SINAR di Kota Samarinda dapat dilihat pada sisi organisasi, yaitu telah memiliki struktur birokrasi yang tertata dengan sumber daya manusia yang mempunyai kualifikasi teknis dan perlengkapan yang memadai. Sedangkan sisi interpretasi menjelaskan bahwa sosialisasi telah dilaksanakan dan dalam pelaksanaannya telah sesuai dengan ketentuan peraturan serta standardisasi dalam petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis. Dan pada sisi aplikasi, yaitu prosedur kerja sehubungan dengan kegiatan petugas yang telah ditetapkan sesuai tugas pokok dan fungsi petugas, program kerja serta kesesuaian jadwal dalam layanan SINAR di Kota Samarinda. Dalam implementasinya, faktor pendukung yang paling utama adalah petugas. Sedangkan hambatan pada layanan SINAR berkaitan dengan kendala yang ditemui pemohon yaitu jaringan internet yang tidak stabil serta hambatan yang dihadapi oleh petugas yaitu faktor cuaca dan keterbatasan tempat diadakannya sosialisasi.

Kata Kunci: aplikasi digital, pelayanan publik, digitalisasi dalam pelayanan

Pendahuluan

Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai alat negara berdasarkan Pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: hervinnefr@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

Republik Indonesia mempunyai tugas pokok memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu tugas dan fungsi operasional Polri adalah memberikan pelayanan penerbitan administrasi lalu lintas seperti Surat Izin Mengemudi (SIM). Dalam Pasal 1 ayat (4) Perkapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi (SIM), menyebutkan bahwa Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol dan data forensik kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan dan keterampilan untuk mengemudikan kendaraan bermotor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Sehingga jika seseorang yang ingin berkendara di jalan, wajib memiliki SIM sebagai prasyarat untuk menjalankan atau mengoperasikan kendaraan bermotor sesuai yang tercantum dalam Pasal 211 ayat (1) PP Nomor 44 Tahun 1993 tentang Kendaraan dan Pengemudi. Disebutkan pula dalam Pasal 77 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan bahwa setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki surat izin mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan. Serta Pasal 52 ayat (2) Perkapolri Nomor 9 Tahun 2012 menjelaskan, Kepala Kepolisian di masing-masing wilayah memiliki wewenang dalam menerbitkan SIM kepada masyarakat yang kemudian didelegasikan kepada Kepala Satuan Lalu Lintas.

Perkembangan teknologi digunakan di segala bidang termasuk instansi kepolisian. Sistem pelayanan online merupakan salah satu bentuk kebijakan pemerintah yang berdasarkan hal tersebut tertuang di dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Modernisasi dilakukan dalam pelayanan penerbitan SIM. Salah satunya adalah hadirnya aplikasi Digital Korlantas Polri pada layanan SIM Nasional Presisi (SINAR). SINAR resmi diluncurkan Polri pada 13 April 2021 oleh Kapolri Jenderal Pol Listyo Sigit Prabowo yang diselenggarakan di Satpas Daan Mogot, Jakarta. Dengan adanya aplikasi SINAR, masyarakat yang ingin memperpanjang SIM tidak perlu datang ke Satpas (Satuan Penyelenggara Administrasi SIM). Masyarakat hanya perlu datang ke Satpas saat pembuatan SIM baru karena harus mengikuti uji praktik. Sementara itu, uji teori, psikotes dan pemeriksaan kesehatan dapat dilakukan secara online dengan menggunakan layanan *e-RIKKES* dan *e-PPsi* yang terdapat dalam aplikasi SINAR. Masyarakat dapat mengunduh aplikasi SINAR yang tersedia pada App Store dan Play Store (digitalkorlantas.id, 2021). Metode pembayaran melalui ATM, *m-banking* atau internet *banking* dengan menggunakan *Virtual Account* (VA). Setelah pembayaran dilakukan, kartu SIM yang telah dicetak akan dikirim langsung ke alamat rumah pemohon melalui PT. Pos Indonesia maupun bisa diambil sendiri oleh pemohon di Satpas yang ditunjuk (digitalkorlantas.id, 2021).

SINAR merupakan terobosan terbaru dimana Polri menjadi institusi pertama yang menerapkan pembayaran PNPB melalui *Virtual Account*. Pemanfaatan digitalisasi melalui layanan SINAR dapat mengurangi terjadinya praktik koruptif seperti percaloan, pungutan liar, maupun penyalahgunaan kewenangan lainnya. SINAR juga memberikan akses *big data* yang sangat kuat yang dapat terus digunakan Polri untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (digitalkorlantas.id, 2021).

SINAR merupakan salah satu kebijakan publik yang diusung oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia dengan memanfaatkan teknologi tentu memiliki dampak terhadap tingkat kedisiplinan masyarakat dalam tertib administratif kepemilikan SIM yang dapat dilakukan secara online, bisa dimana saja dengan mudah dan cepat serta diharapkan memberi kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus proses perpanjangan SIM. Maka dari itu Polresta Samarinda berupaya untuk memberikan pelayanan prima terutama perkembangan teknologi yang membantu meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat melalui layanan SINAR dalam aplikasi Digital Korlantas Polri. Namun, setelah peneliti melakukan observasi, peneliti mendapati informasi bahwa salah satu pemohon mengalami kendala saat melakukan proses perpanjangan SIM dalam layanan SINAR di Kota Samarinda, yaitu ketidaktersediaan nama Satpas Polresta Samarinda pada aplikasi Digital Korlantas Polri. Kendala pemohon lainnya yakni sistem mengalami *bug* pada saat verifikasi data dan pembayaran. Berdasarkan hal tersebut, maka ada beberapa permasalahan yang perlu diketahui jawabannya oleh peneliti melalui penelitian ini, yaitu bagaimana implementasi layanan SINAR di Kota Samarinda serta apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi layanan SINAR di Kota Samarinda.

Kerangka Dasar Teori

Kebijakan Publik

Istilah kebijakan dapat direalisasikan pada sektor pemerintahan maupun sektor swasta, organisasi dan individu. Kebijakan sebagai panduan dan dasar rencana dalam penerapan suatu aktivitas, kepemimpinan dan cara bertindak yang berisi kumpulan rancangan dan landasan (Sawir, 2021:123). Gerston dalam Sawir (2021:129) mengartikan bahwa kebijakan publik merupakan pejabat pemerintah disetiap level pemerintahan yang berusaha untuk menyelesaikan masalah publik.

Tahapan Kebijakan

Kebijakan terdiri dari tiga tahapan yang meliputi formulasi kebijakan, implementasi kebijakan dan evaluasi kebijakan. Ketiga tahapan tersebut bermaksud bahwa kebijakan sebagai sistem manajemen yang dapat diartikan secara holistik (Sidiq dan Widyawati, 2019:6).

Dari berbagai pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah upaya yang dilaksanakan oleh pemerintah dengan maksud tujuan tertentu untuk menangani problematika atau menyangkut tentang kepentingan umum.

Implementasi Kebijakan Publik

Adiwisastra dalam Kadji (2015:46-47) implementasi kebijakan berbeda dengan perumusan kebijakan publik yang membutuhkan rasionalitas dalam proses pengambilan keputusan. Keberhasilan implementasi suatu kebijakan publik terkadang tidak hanya membutuhkan rasionalitas, tetapi juga kemampuan para pelaksananya untuk memahami dan memenuhi harapan yang berkembang dalam masyarakat di mana kebijakan publik tersebut akan dilakukan.

Mazmanian dan Sebatier dalam Kadji (2015:48) mengartikan implementasi kebijakan adalah pelaksanaan keputusan kebijakan yang mendasar, yang biasanya berupa undang-undang dan dapat berupa arahan, keputusan pelaksana atau keputusan pengadilan. Keputusan ini menunjukkan masalah yang harus dipecahkan dan mengungkapkan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai, serta berbagai cara penataan atau pengelolaan proses implementasi. Elemen penting yang harus ada di dalam implementasi kebijakan yaitu unsur pelaksana, program yang akan dilaksanakan dan *target group* atau kelompok sasaran (Maryuni, 2015:23).

Dari berbagai pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan yaitu pelaksanaan keputusan kebijakan yang berupa undang-undang, tata cara atau keputusan yang memuat unsur-unsur pelaksanaan, program dan kelompok sasaran dengan tujuan atau sasaran tertentu yang ingin dicapai.

Model implementasi kebijakan publik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu model implementasi menurut Jones. Menurut Jones dalam Tahir (2014:81), implementasi kebijakan merupakan kegiatan yang bertujuan mengarahkan program dengan mempertimbangkan tiga fungsi utama kegiatan, yaitu:

1. Organisasi, yaitu kegiatan dalam rangka pelaksanaan kebijakan, pembentukan badan-badan, unit-unit dan cara-cara yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang tertuang dalam kebijakan.
2. Interpretasi, yakni upaya untuk memahami apa yang diinginkan oleh para pembuat kebijakan dan untuk mengetahui secara pasti apa dan bagaimana tujuan akhir yang hendak diwujudkan.
3. Aplikasi, yaitu implementasi sistematis dari semua keputusan dan peraturan dengan melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan kebijakan.

Aplikasi Digital Korlantas Polri (Aplikasi SINAR)

SINAR (SIM Nasional Presisi) merupakan aplikasi perpanjangan dan pembuatan SIM berbasis digital guna memudahkan masyarakat dalam mengurus SIM melalui *smartphone* (digitalkorlantas.id, 2021).

Aplikasi Digital Korlantas Polri adalah aplikasi resmi Korlantas Polri Indonesia untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan di Korlantas

(digitalkorlantas.id, 2022). Terdapat empat fitur layanan dalam aplikasi Digital Korlantas Polri, yaitu layanan SINAR (SIM Nasional Presisi), SIGNAL (Samsat Digital Nasional), NTMC POLRI (*National Traffic Management Center*) dan ETLE (*Electronic Traffic Law Enforcement*).

Definisi Konseptual

Implementasi layanan SINAR pada aplikasi Digital Korlantas Polri adalah upaya melaksanakan atau mengimplementasikan kebijakan publik tentang layanan SINAR (SIM Nasional Presisi) melalui aplikasi Digital Korlantas Polri Dalam penelitian ini akan menggunakan model implementasi kebijakan menurut Jones, yang di dalamnya mencakup organisasi, interpretasi dan aplikasi.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan dasar penelitian kualitatif. Adapun fokus penelitian dalam penelitian ini, yaitu:

1. Organisasi, meliputi struktur organisasi, sumber daya manusia dan perlengkapan.
2. Interpretasi, melingkupi sosialisasi, pelaksanaan yang sesuai dengan ketentuan peraturan dan kesesuaian petunjuk pelaksanaan dengan petunjuk teknis.
3. Aplikasi, mencakup prosedur kerja, program kerja dan jadwal kegiatan.
4. Faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi layanan SINAR di Kota Samarinda.

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Data primer berupa data yang diperoleh peneliti secara langsung (informan), sedangkan data sekunder berupa data yang diperoleh peneliti dalam bentuk dokumen atau arsip. Penetapan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dokumen kualitatif dan dokumentasi serta analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data menurut Creswell (2017).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Implementasi Layanan SINAR di Kota Samarinda

Jones dalam Ponto et al., (2016:40) mengemukakan mengenai implementasi kebijakan, yaitu *implementation is the set of activities directed toward putting a program into effect*. Implementasi merupakan rangkaian aktivitas atau kegiatan yang bertujuan mencapai suatu program untuk mendatangkan hasil tertentu, dimana implementasi kebijakan meliputi tiga kegiatan yang sangat penting yaitu *organization, interpretation* dan *application*.

1. Organisasi

Organisasi adalah suatu kesatuan sosial yang terdiri dari sekelompok orang yang saling berinteraksi menurut pola tertentu sehingga setiap anggota organisasi mempunyai fungsi dan tugas masing-masing, merupakan kesatuan dengan tujuan dan batasan tertentu dan dapat terpisah satu sama lain (Mathis dan Jackson dalam Tanjung et al., 2022:5818).

a. Struktur Organisasi

Berkaitan dengan struktur organisasi, dapat diketahui bahwa Satpas Polresta Samarinda memiliki struktur organisasi yang jelas dan terarah. Struktur organisasi yang jelas tentu akan memberikan kejelasan mengenai tanggung jawab dan kejelasan terhadap uraian tugas yang dibebankan. Berdasarkan struktur organisasi di Satpas Polresta Samarinda, diketahui bahwa Unit Regident berada di bawah Kasat Lantas yang bertugas melayani administrasi registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta pengemudi. Unit Regident dipimpin oleh Kanit Regident dan dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kasat Lantas. Dalam pelaksanaan tugasnya, Kanit Regident dibantu oleh Bintara Unit (Banit). Khususnya Satpas yang memiliki fungsi melayani administrasi pengemudi, maka Kanit Regident dibantu oleh Banit SIM atau Kasubnit II Regident yang kemudian membawahi Kelompok Kerja (Pokja). Pokja I bertugas menerima pendaftaran pemohon. Pokja II bertugas meregistrasi data pemohon yang kemudian diteruskan ke Pokja III yaitu identifikasi pemohon. Pokja IV yaitu pengambilan foto SIM. Pokja V yaitu uji teori dan uji praktik SIM dan yang terakhir adalah Pokja VI yang merupakan bagian penerbitan SIM. Layanan SINAR (SIM Nasional Presisi) merupakan salah satu program yang dalam implementasinya dilaksanakan oleh Satpas yang berperan sebagai unsur perantara utama dari Korlantas Polri dalam memberikan layanan SINAR kepada masyarakat atau pemohon yang ingin melakukan perpanjangan SIM serta tujuan diberlakukannya layanan SINAR yaitu untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus SIM.

b. Sumber Daya Manusia

Berkaitan dengan sumber daya manusia, terdapat dua personel khusus yang bertugas melayani layanan SINAR di Satpas Polresta Samarinda, yaitu petugas verifikasi data pemohon dan petugas cetak SIM. Adapun tugas pelaksana layanan SINAR yang utama adalah memberikan pelayanan perpanjangan SIM kepada masyarakat melalui sistem *online* pada aplikasi Digital Korlantas Polri. Kompetensi petugas Satpas Polresta Samarinda yang telah memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugasnya masing-masing dan sebelum SINAR diberlakukan, sebelumnya petugas telah diberikan pembekalan terkait teknis dalam pelayanan SINAR. Berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi, masing-masing petugas Satpas Polresta Samarinda pada prinsipnya menyadari akan tanggung jawabnya dalam melaksanakan

pelayanan SINAR. Dalam hal ini, petugas Satpas Polresta Samarinda dalam melaksanakan tugasnya telah mencerminkan bahwa mereka telah siap mengimplementasikan layanan SINAR di Kota Samarinda. Sedangkan personil pada Unit Kamsel memiliki tugas pokok dan fungsi mulai dari penyuluhan kepada masyarakat, penyuluhan di sekolah formal dan informal, hingga pembinaan dan latihan Polisi Cilik. Unit Kamsel lebih berfokus terhadap kegiatan sosialisasi kepada masyarakat.

c. *Perlengkapan*

Sarana prasarana atau perlengkapan telah tersedia dengan baik dan terstandar dalam implementasi layanan SINAR di Kota Samarinda. Hal-hal yang menyangkut operasional layanan SINAR tersebut telah disiapkan oleh Korlantas Polri. Dalam hal ini, petugas layanan SINAR difasilitasi perangkat komputer dalam memberikan layanan SINAR dan mesin cetak SIM yang merupakan perangkat cetak yang tergabung dalam Satpas Polresta Samarinda. Fasilitas di dalam gedung juga sudah sangat mendukung, diantaranya ruang tunggu yang cukup luas. Dari penelitian terdahulu yang diteliti oleh Gemilang (2016) dengan judul "Implementasi Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Samarinda", hambatan-hambatan yang dihadapi dalam judul penelitiannya tersebut salah satunya adalah hambatan dari segi sarana dan prasarana atau fasilitas penunjang layanan SIM, yaitu kapasitas ruangan yang masih sangat terbatas jika dibandingkan dengan jumlah pemohon SIM yang datang setiap harinya. Kini, berdasarkan observasi lapangan pada penelitian "Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Korlantas Polri Pada Layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) di Kota Samarinda" ini, sarana dan prasarana pada kantor Satpas Polresta Samarinda sudah sangat baik. Untuk perlengkapan pada Unit Kamsel, dalam menjalankan tugas khususnya pada kegiatan sosialisasi, personel yang bertugas difasilitasi perlengkapan seperti kendaraan untuk menunjang kegiatan operasionalnya.

2. *Interpretasi*

Jones dalam Neviana dan Soedarsono (2020:6) menjelaskan, bagi mereka yang berkewajiban untuk dapat memenuhi kewajibannya dan yang diwajibkan menurut peraturan atau ketentuan yang berlaku, perlu dilakukan pemeriksaan apakah pelaksanaan yang dilakukan sudah sesuai dengan peraturan atau ketentuan yang berlaku, apakah sudah sesuai dengan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis dari pihak atau badan yang berwenang.

a. *Sosialisasi*

Sosialisasi layanan SINAR telah dilaksanakan oleh Polresta Samarinda maupun Polantas Polresta Samarinda melalui media sosial seperti Instagram. Sosialisasi ini bertujuan untuk mengedukasi masyarakat tentang kemudahan dalam mengurus perpanjangan SIM hanya dengan satu aplikasi, yaitu aplikasi Digital Korlantas Polri. Sosialisasi ini dilaksanakan tidak hanya di Kota

Samarinda saja, namun mencakup seluruh wilayah Indonesia. Ini berarti sosialisasi dilaksanakan langsung oleh Korlantas Polri. Sosialisasi juga dilakukan oleh petugas Unit Kamsel terkait layanan SINAR dan dilakukan pula sosialisasi terkait bimbel ujian SIM Polresta Samarinda yang dilaksanakan secara gratis. Selain sosialisasi terkait layanan SINAR dan bimbel gratis, petugas Unit Kamsel juga menyosialisasikan terkait pentingnya memiliki SIM bagi pengguna kendaraan bermotor. Sosialisasi terkait bimbel gratis untuk ujian SIM juga dilaksanakan melalui media sosial Instagram Polresta Samarinda dan Polantas Samarinda.

b. Pelaksanaan yang Sesuai dengan Ketentuan Peraturan

Implementasi layanan SINAR di Kota Samarinda telah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Salah satunya terkait Standar Pelayanan SIM oleh Satpas yang termuat di dalam Pasal 22 Perkapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi. Dalam melaksanakan tugasnya, petugas selalu mengacu pada peraturan yang telah ditetapkan. Berkaitan dengan hal tersebut, Satpas Polresta Samarinda berhasil meraih penghargaan Pelayanan Prima atas upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang diantaranya yaitu mempermudah pelayanan administrasi yang mulai dilaksanakan secara digital.

c. Petunjuk Pelaksanaan dan Petunjuk Teknis

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa tidak ada perbedaan antara petunjuk pelaksanaan (juklak) dengan petunjuk teknis (juknis) pada layanan SINAR saat sebelum dan sesudah diberlakukan. Standardisasi pelayanan SINAR berlaku di seluruh Indonesia. Dengan demikian, pelayanan SINAR di Satpas Polresta Samarinda telah sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh Korlantas Polri. Adapun perbedaan juklak dan juknis terdapat pada kegiatan yang dilaksanakan oleh Unit Kamsel yang bersifat situasional menyesuaikan arahan TR yang menyangkut dengan kegiatan yang akan dilaksanakan.

3. Aplikasi

Tahap aplikasi atau penerapan merupakan tahap akhir karena akan melihat apakah program atau kebijakan yang telah direncanakan dan disosialisasikan sebelumnya dapat dilaksanakan dan apakah pertanyaan-pertanyaan dari isu-isu tersebut terjawab atau tidak atau sebaliknya.

a. Prosedur Kerja

Dari segi aplikasi atau penerapan layanan SINAR di kantor Satpas Polresta Samarinda menunjukkan bahwa implementasi layanan SINAR tersebut sudah berjalan dengan baik dengan adanya prosedur kerja atau standar operasional prosedur (SOP) sesuai dengan ketentuan yang berlaku dari Korlantas Polri. Khusus prosedur kerja petugas dalam layanan SINAR tidak termasuk ke dalam Pokja pada Satpas. Prosedur kerja petugas layanan SINAR telah ditetapkan oleh Korlantas Polri yaitu hanya ada dua petugas layanan SINAR, yakni petugas verifikasi data pemohon dan petugas cetak SIM.

Sehubungan dengan penerapan layanan SINAR pada masing-masing petugas terlebih berkenaan dengan aktivitas petugas secara rutin, kegiatan yang dilaksanakan adalah kegiatan yang telah ditetapkan sebagai tugas pokok dan fungsi petugas pada layanan SINAR. Terdapat perbedaan antara prosedur kerja pada Subnit Regident II dengan prosedur kerja Unit Kamsel. Hal ini dikarenakan pada dasarnya keduanya memiliki tugas pokok dan fungsi masing-masing yang berbeda, namun saling berkaitan. Subnit Regident II berfokus langsung terhadap pelayanan SIM, dalam hal ini terkait layanan SINAR. Adapun Unit Kamsel berfokus pada bagaimana sosialisasi dapat terlaksana agar himbauan serta informasi dapat tersampaikan kepada masyarakat, termasuk sosialisasi tentang layanan SINAR. Selain itu, Unit Kamsel juga berperan dalam menanamkan budaya tertib berlalu lintas kepada anak-anak dan melakukan penyuluhan gabungan dengan Satuan lainnya dalam lingkup Polresta Samarinda.

b. Program Kerja

Salah satu program yang dilakukan oleh petugas Unit Kamsel yaitu sosialisasi kepada masyarakat terkait layanan SINAR. Di samping itu, petugas Unit Kamsel turut menyosialisasikan program baru atau informasi lainnya terkait tertib administrasi. Di samping itu, layanan SINAR ini memiliki kelebihan, yaitu bersifat transparan. Layanan SINAR ini bersifat transparan karena dimonitor langsung oleh Korlantas Polri.

c. Jadwal Kegiatan

Pelaksanaan layanan SINAR di Kota Samarinda sudah sesuai dengan jadwal kegiatan yang diprogramkan oleh Korlantas Polri guna memperlancar pelaksanaan pelayanan kepengurusan SIM. Mulai dari pembangunan gedung Satpas hingga diresmikannya layanan SINAR semuanya itu langsung dari pusat, yaitu Korlantas Polri. Satpas Polresta Samarinda mengikuti arahan dan program yang telah dicanangkan oleh Korlantas Polri. Di samping itu, implementasi layanan SINAR yang berlaku di Kalimantan Timur hanya terdapat di dua Satpas, yaitu di Kota Samarinda dan Kota Balikpapan. Terkait efisiensi waktu, Unit Kamsel pun telah sesuai dengan program yang telah dijadwalkan, yaitu secara rutin setiap minggunya petugas Unit Kamsel turun ke lapangan untuk melaksanakan kegiatan sosialisasi dan MoU (*Memorandum of Understanding*) dengan beberapa sekolah di Kota Samarinda.

Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Implementasi Layanan SINAR di Kota Samarinda

Dalam pelaksanaan layanan SINAR di Kota Samarinda, terdapat faktor yang mendukung keberhasilan layanan SINAR dan juga beberapa kendala sebagai faktor penghambat sebagai berikut.

1. *Faktor Pendukung*

Faktor yang paling utama yang mendukung layanan SINAR khususnya di Satpas Polresta Samarinda adalah petugas. Apabila petugas tidak siap atau tidak memahami teknis pelayanan tentu akan menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan SINAR kepada masyarakat atau pemohon.

2. *Faktor Penghambat*

Adapun faktor penghambat dalam layanan SINAR adalah jaringan. Dalam menjalankan sebuah aplikasi pada *smartphone*, salah satunya pada aplikasi SINAR tentunya memerlukan koneksi jaringan internet untuk dapat mengakses aplikasi tersebut. Kuat atau lemahnya jaringan internet tentu dapat menghambat pengguna atau pemohon yang ingin melakukan perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR. Salah satu kendala yang sering dialami oleh pemohon yaitu server yang berjalan lambat atau koneksi gagal karena faktor jaringan yang buruk.

Tingkat pemohon layanan SINAR lebih rendah jika dibandingkan dengan pemohon yang mengurus langsung di kantor Satpas Polresta Samarinda, yaitu dengan perbandingan 1:10. Hal ini berkaitan dengan aplikasi SINAR yang memanfaatkan teknologi sehingga aplikasi SINAR lebih tepat digunakan oleh pemohon yang melek teknologi dan pemohon yang memiliki kesibukan sehingga tidak sempat datang ke kantor untuk memperpanjang SIM.

Sedangkan hambatan yang kerap kali dihadapi oleh para personel yang bertugas pada Unit Kamsel Polresta Samarinda yaitu cuaca yang tidak mendukung disertai dengan keterbatasan tempat diadakannya sosialisasi, sehingga kegiatan sosialisasi tidak dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Penutup

Kesimpulan

Implementasi layanan SINAR di Kota Samarinda mencakup tiga unsur utama yang dapat dilihat dari sisi organisasi, interpretasi dan aplikasi. Pada sisi organisasi, meliputi struktur birokrasi, sumber daya manusia dan perlengkapan. Satpas Polresta Samarinda memiliki struktur organisasi yang jelas dan terarah. Berkaitan dengan sumber daya manusia, terdapat dua personel khusus yang bertugas melayani layanan SINAR di Satpas Polresta Samarinda, yaitu petugas verifikasi data pemohon dan petugas cetak SIM. Adapun sarana prasarana atau perlengkapan, yakni perangkat komputer dan mesin cetak SIM, fasilitas di dalam gedung juga sudah sangat mendukung termasuk ruang tunggu yang cukup luas, serta kendaraan penunjang operasional kegiatan sosialisasi pada Unit Kamsel.

Sedangkan pada sisi interpretasi, melingkupi sosialisasi, pelaksanaan yang sesuai dengan ketentuan peraturan dan kesesuaian petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis. Sosialisasi layanan SINAR telah dilaksanakan oleh Polresta Samarinda maupun Polantas Polresta Samarinda melalui media sosial seperti Instagram. Implementasi layanan SINAR di Kota Samarinda telah sesuai dengan

peraturan yang berlaku, salah satunya terkait Standar Pelayanan SIM oleh Satpas yang termuat di dalam Pasal 22 Perkapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi serta tidak ada perbedaan antara petunjuk pelaksanaan (juklak) dengan petunjuk teknis (juknis) pada layanan SINAR saat sebelum dan sesudah diberlakukan.

Dan pada sisi aplikasi, mencakup prosedur kerja, program kerja dan jadwal kegiatan. Khusus prosedur kerja petugas dalam layanan SINAR tidak termasuk ke dalam Pokja pada Satpas, prosedur kerja petugas layanan SINAR telah ditetapkan oleh Korlantas Polri yaitu hanya ada dua petugas layanan SINAR, yakni petugas verifikasi data pemohon dan petugas cetak SIM. Salah satu program yang dilakukan oleh petugas Unit Kamsel yaitu sosialisasi kepada masyarakat terkait layanan SINAR dan pelaksanaan layanan SINAR di Kota Samarinda sudah sesuai dengan jadwal kegiatan yang diprogramkan oleh Korlantas Polri guna memperlancar pelaksanaan pelayanan kepengurusan SIM.

Faktor pendukung di dalam layanan SINAR yang paling utama adalah petugas. Adapun kendala yang menghambat layanan SINAR serta teknis petugas Unit Kamsel Polresta Samarinda yaitu pada layanan SINAR, kendala yang sering dihadapi oleh pemohon adalah jaringan internet tidak stabil yang membuat aplikasi SINAR berjalan lambat dan pemohon layanan SINAR yang masih terbilang rendah jika dibandingkan dengan pemohon yang mengurus secara langsung di kantor Satpas. Adapun hambatan yang kerap kali dihadapi oleh para personel yang bertugas pada Unit Kamsel Polresta Samarinda yaitu cuaca yang tidak mendukung disertai dengan keterbatasan tempat diadakannya sosialisasi.

Saran

Adapun saran penelitian berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti lakukan, yaitu :

1. Sebaiknya pemohon atau pengguna aplikasi Digital Korlantas Polri (Aplikasi SINAR) dapat memilih operator seluler yang tepat dengan menggunakan jaringan minimal 4G agar pemohon dapat melakukan proses perpanjangan SIM dengan lancar tanpa khawatir jaringan internet yang tidak stabil.
2. Sebaiknya sosialisasi terkait layanan SINAR di Kota Samarinda lebih ditingkatkan lagi agar secara luas masyarakat dapat mengurus perpanjang SIM dengan mudah kapan pun dan dimana pun melalui aplikasi SINAR.
3. Unit Kamsel Polresta Samarinda dalam melaksanakan tugasnya sebaiknya melakukan sosialisasi secara *hybrid* atau kombinasi antara dua jenis sosialisasi, yaitu sosialisasi tatap muka dan online agar sosialisasi tetap dapat dilaksanakan tanpa harus ditunda karena faktor cuaca dan keterbatasan tempat sosialisasi.

Daftar Pustaka

Creswell, John. W. (2017). *RESEARCH DESIGN Pendekatan Kualitatif*,

- Kuantitatif, dan Mixed (Ketiga)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- digitalkorlantas.id. (2021). *Launching Aplikasi SIM Nasional Presisi, Ketua MPR RI Beri Apresiasi*. Korlantas.Polri.Go.Id. <https://korlantas.polri.go.id/news/launching-aplikasi-sim-nasional-presisi-ketua-mpr-ri-beri-apresiasi/>. Diakses pada 05 Desember 2022
- digitalkorlantas.id. (2021). *Layanan Perpanjangan SIM Berbasis Aplikasi SINAR Diluncurkan, Ini Alurnya*. Korlantas.Polri.Go.Id. <https://korlantas.polri.go.id/news/layanan-perpanjangan-sim-berbasis-aplikasi-sinar-diluncurkan-ini-alurnya/>. Diakses pada 05 Desember 2022
- digitalkorlantas.id. (2022). *Digital Korlantas POLRI*. Digitalkorlantas.Id. <https://www.digitalkorlantas.id/>. Diakses pada 06 Desember 2022
- Gemilang, Chauwa. (2016). "Implementasi Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Samarinda". *EJournal Administrasi Negara*, 4(1), 2479-2492. [https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/03/JURNAL%20\(03-01-16-02-36-33\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/03/JURNAL%20(03-01-16-02-36-33).pdf)
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Kadji, Yulianto. (2015). *FORMULASI DAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi dalam Fakta Realitas*. Gorontalo: UNG Press.
- Maryuni, Sri. (2015). "Implementasi Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri Perkotaan di Kota Pontianak". *Spirit Publik*, 10(1), 19-30. <https://jurnal.uns.ac.id/spirit-publik/article/download/884/858>
- Neviana, N. E., & Soedarsono, D. D. K. (2020). "Kegiatan Komunikasi ATCS Dalam Mengurangi Pelanggaran Lalu Lintas di Kota Bandung (Studi Deskriptif ATCS Kota Bandung Dalam Mengurangi Pelanggaran Lalu Lintas Menggunakan Pengeras Suara di Persimpangan)". *E-Proceeding of Management*, 7(2), 6969. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/13703/13445>
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 1993 Tentang Kendaraan dan Pengemudi.
- Ponto, A. M., Pioh, N. R., & Tasik, F. (2016). "Implementasi Kebijakan Program Pembangunan Berbasis Lingkungan-Membangun Prasarana Fisik, Sosial dan Ekonomi Di Kelurahan Karombasan Selatan Kecamatan Wanea Kota Manado". *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, 3(20), 36-52. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jurnalilmiahociety/article/view/>

12440/12012

- Sawir, Muhammad. (2021). *Ilmu Administrasi dan Analisis Kebijakan Publik Konseptual dan Praktik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sidiq, Umar., & Widyawati, Wiwin. (2019). *Kebijakan Pemerintah Terhadap Pendidikan Islam di Indonesia* (A. C. Rofiq (ed)). Ponorogo: Nata Karya.
- Tahir, Arifin. (2014). *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung: Alfabeta.
- Tanjung, A. S., Purba, A. M., & Muhammad, M. (2022). "Pemahaman terhadap Teori-Teori Organisasi". *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4(4), 5816-5823.
<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/6401/4792>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.