

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Modernisasi membawa perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era sekarang ini semakin luas dan mudah diakses oleh segala khalayak publik. Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan Abdulsyani (1994) dalam Yanuarita. H. A, Susanto. D (2020), modernisasi dipandang sebagai suatu proses perubahan dari hal yang kurang efektif dan efisien/kuno ke perubahan yang lebih maju yaitu efektif dan efisien di setiap aspek kehidupan masyarakat, yang ditujukan untuk meningkatkan dan menyejahterakan masyarakat. Hal ini membawa manfaat positif bagi masyarakat karena dapat memudahkan dalam memperoleh informasi, manfaat positif tidak hanya kepada masyarakat tapi juga Negara, pemerintah disini juga terdampak perkembangan modernisasi dari berbagai lini sistem pemerintahan, terkhusus disini sistem pelayanan publik.

Pelayanan publik salah satu lini yang terkena dampak modernisasi ini, dari sistem pelayanan yang kuno, berbelit-belit dan terdata secara offline ke arah pelayanan yang lebih baik berupa digitalisasi pelayanan publik dimana sistem pelayanan publik praktiknya diurus/ diatur secara online, bertujuan untuk mempermudah pelayanan yang diberikan kepada khalayak publik, penerapan sistem pelayanan digital ini diatur dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang tujuannya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem

pemerintahan berbasis elektronik, serta meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik diperlukan tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional.

Dalam praktiknya pemerintah dituntut memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan publik tentu menjadi perhatian karena perkembangan masyarakat yang semakin meningkat dari segi mobilitas, kebutuhan yang semakin kompleks, dan harapan yang semakin tinggi. Widodo dalam Nurdiani. W. (2023), mendefinisikan pelayanan publik bisa dimaknai sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan. Berdasar kepada UU nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ini mengatur tentang prinsip-prinsip *good governance* dari fungsi-fungsi pemerintahan serta standar SOP suatu pelayanan.

Kepolisian Republik Indonesia disini merupakan bagian fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan dan keamanan, ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayom, dan pelayanan pada masyarakat. Secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa, polisi sangatlah lekat dengan pelayanan publik. Salah satunya ialah pelayanan pembuatan dan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan salah satu pelayanan dasar administratif yang penting. Peraturan kepala kepolisian negara republik Indonesia nomor 9 tahun 2012 pasal 52 ayat 2 tentang surat izin mengemudi. Menyebutkan bahwa yang berwenang dalam melakukan penerbitan SIM (surat izin mengemudi) kepada masyarakat adalah kepala kepolisian disetiap wilayah masing-masing dan didelegasikan kepada kepala satuan lalu lintas.

Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan salah satu pelayanan administrasi yang dibutuhkan masyarakat sebagai syarat diperbolehkannya mengemudikan kendaraan di jalan. Surat Ijin Mengemudi (SIM) adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan trampil mengemudikan kendaraan bermotor. Sesuai dalam Undang-Undang (UU) pasal 77 ayat 1 no. 22 tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Dijelaskan bahwa setiap pengguna kendaraan bermotor diwajibkan memiliki Surat Izin Mengemudi disesuaikan dengan jenis kendaraannya.

Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan barang yang penting yang perlu dimiliki oleh seorang pengendara, tapi juga sebagai barang bukti serta identitas bahwasanya orang tersebut sudah lulus kompetensi dalam berkendara, namun yang sering kita rasakan adalah bahwa sistem pelayanan pembuatan SIM bisa dibilang cukup rumit dari tata administrasinya. Pelayanan administrasi pembuatan SIM yang merupakan bentuk pelayanan administrasi publik dibidang identifikasi catatan pajak kendaraan bermotor dan tindak kriminalitas kendaraan bermotor seseorang dari kepolisian, namun dalam tata kelola pelayanan administrasi kerap terdapat ketidakpuasan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dari pihak kepolisian, terutama dari petugas yang bekerja di bagian administrasi pembuatan SIM, seperti adanya kualitas sumber daya manusianya, sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan publik, prosedur pelayanan publik, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan publik, dan lain-lainnya.

Berdasarkan Undang-Undang republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, menjelaskan negara berkewajiban melayani setiap warga

negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik memiliki tugas dalam melayani setiap tuntutan masyarakat serta membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi, serta meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik.

Sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, serta pengaturan hukum yang mendukung. Dengan ini membuat pemerintah terus berupaya memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, salah satunya transformasi pelayanan administrasi yang berbasis digital, karena secara tidak langsung sektor publik merupakan suatu proses yang berkelanjutan yang meliputi aspek teknologi, sosial, dan strategi untuk peningkatan kualitas layanan.

Sesuai dengan Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), ini bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta berkualitas dan terpercaya, maka dari itu adanya transformasi digital dalam sistem pelayanan publik juga membutuhkan inovasi, perubahan kebijakan pengadaan, SDM, dan budaya untuk mengoptimalkan pemanfaatan peluang yang timbul dari kemunculan teknologi baru. Bagi sebuah instansi layanan publik, kesuksesan transformasi digital dapat dilihat dari kemampuan mengubah birokrasi yang kaku menjadi birokrasi yang dapat beroperasi dengan sigap, efisien, dan efektif dalam

menghadirkan layanan publik. Perubahan ini dapat dilakukan dengan dukungan lingkungan Teknologi dan informasi yang dirancang menjadi lebih fleksibel dan inovatif, serta mampu membangun sumber data yang terintegrasi guna menunjang pengambilan keputusan strategis yang tepat berdasarkan data.

Transformasi pelayanan publik di era digital ditandai dengan digitalisasi layanan, penerapan teknologi, dan peningkatan partisipasi masyarakat. Transformasi ini membawa manfaat seperti meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas. Selain manfaat tersebut juga sebagai jalan untuk terwujudnya sistem pelayanan publik yang cepat, tepat, akurat, dan terintegrasi sehingga bisa meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pasca pandemi Covid-19 belakangan mengakibatkan percepatan perkembangan era digital yang mengakibatkan perubahan diberbagai aspek kehidupan yang menuntut bagaimana pemerintah bisa memanfaatkan perkembangan teknologi untuk memudahkan aktivitas di masa mendatang dan juga menciptakan terobosan baru atau penemuan baru seiring berjalannya waktu untuk penggunaan Teknologi dan informasi dalam memudahkan pekerjaan.

Inovasi transformasi digital diharapkan mampu memberi pelayanan yang baik secara efektif, efisien, dan tidak kaku dari sistem pelayanan yang terdahulu. Transformasi digital mengharuskan setiap instansi pemerintah bisa mengintegrasikan pelayanan publik yang mampu menciptakan suatu nilai tambah berupa perilisn layanan aplikasi online yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Begitu juga yang dilakukan oleh pihak

Korps Lalu Lintas Polri yang telah merilis aplikasi khusus untuk pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM). Aplikasi tersebut bernama Sinar (SIM Nasional

Presisi) atau Digital Korlantas Polri. Digital Korlantas Polri diluncurkan secara resmi pada 2021. Digital Korlantas Polri adalah inisiatif yang dilakukan oleh Korps Lalu Lintas Polri untuk memanfaatkan teknologi digital dalam meningkatkan pelayanan publik, khususnya di bidang lalu lintas dan perizinan. inisiatif ini bertujuan untuk modernisasi sistem layanan, mempermudah akses masyarakat, dan meningkatkan transparansi serta efisien dalam pengurusan berbagai dokumen terkait lalu lintas.

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 (SIM Nasional Presisi) untuk pendaftaran dan perpanjangan SIM, fitur yang lainnya masih dalam proses pengembangan.

Layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) diluncurkan pada September 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. Dengan memanfaatkan teknologi digital, program ini diharapkan dapat memberikan akses yang lebih mudah dan cepat bagi masyarakat, akan tetapi nyatanya perlu datang ke SATPAS terdekat untuk ujian praktik. (www.digitalkorlantas.id)

Layanan SINAR (SIM Nasional Presisi) mulai diimplementasikan di daerah Aceh Terkhusus Lhokseumawe pada 2022. Ditandai dengan kegiatan sosialisasi oleh Polda Aceh dan Polres Lhokseumawe kepada masyarakat mengenai Aplikasi SIM Nasional Presisi.



Gambar 1. 1 Sosialisasi Polres Lhokseumawe kepada masyarakat

Layanan yang tersedia masih terbatas, hanya masyarakat luar daerah/pendatang yang bisa membuat SIM secara online, ungkap AKP Vifa Febriana Sari dalam Serambinews. Pelayanan Digital Korlantas Polri melalui layanan SIM Nasional Presisi SINAR belum sepenuhnya terlaksana dengan baik terkhusus di daerah Lhokseumawe, dilihat dari bahasan diatas belum ada sampai saat ini sosialisasi dan informasi terkait apakah sudah diterapkan layanan SINAR di Lhokseumawe, yang dilakukan oleh Polsek Lhokseumawe.

Dalam observasi awal, ditemukan bahwa banyak masyarakat yang belum mengetahui dan tidak terlalu peduli tentang layanan perpanjangan SIM secara online. Di antara mereka yang sudah paham, banyak yang lebih memilih untuk

langsung datang ke SATPAS, karena layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) yang belum terealisasi dengan baik. Selain itu, informasi tentang layanan SIM online di internet dan media massa masih terbatas, sementara pengetahuan masyarakat mengenai aplikasi ini juga masih sangat minim. Hal ini menunjukkan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kepolisian.

Selain itu, layanan digital Korlantas Polri melalui SIM Nasional Presisi (SINAR) belum sepenuhnya dilakukan secara online. Salah satu contohnya adalah ujian praktik/tertulis yang mengharuskan pemohon untuk datang langsung ke kantor Polsek untuk ujian dan foto. Hal ini tentu saja dapat menyebabkan antrean panjang di SATPAS SIM. Masalah lain yang dihadapi adalah kendala teknis, seperti gangguan pada aplikasi yang menghambat proses pelayanan. Banyak pengguna yang melaporkan kesulitan saat mendaftar karena aplikasi sering kali mengalami eror, sehingga mereka harus mengulang proses. Selain itu, gangguan jaringan, respons aduan yang lambat, dan tidak adanya tindak lanjut terhadap keluhan pengguna semakin memperburuk pengalaman layanan. Verifikasi data seperti nomor HP dan wajah juga sering kali gagal atau mengalami eror, yang menghambat kelancaran proses pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Pelayanan Digital Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polres Lhokseumawe”. Karena dengan mengetahui bagaimana sistem pelayanan online/digital berbasis aplikasi ini dapat pula diketahui seberapa efisien dan efektif inovasi pelayanan berbasis digital ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan dua pernyataan utama sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi kebijakan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) digital melalui layanan SINAR pada Aplikasi Digital Korlantas Polri di Satpas Polres Lhokseumawe?
2. Apa yang menghambat belum beroperasinya layanan SINAR di Satpas Polres Lhokseumawe?

1.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ditujukan untuk memfokuskan penelitian agar penelitian ini tidak melebar sehingga lebih terarah dan mendalam, peneliti membatasi ruang lingkup kajian pada 4 (empat) variabel utama Teori Implementasi Kebijakan George C. Edward III, yaitu:

1. Komunikasi: Meliputi proses transmisi, kejelasan, dan konsistensi instruksi serta sosialisasi kebijakan Aplikasi layanan SINAR dari Korlantas Polri pusat ke Satpas Polres Lhokseumawe hingga ke masyarakat.
2. Sumber Daya: Meliputi kecukupan kuantitas dan kualitas SDM (personel/operator), ketersediaan fasilitas fisik (komputer server, alat cetak SIM digital, jaringan internet), serta dukungan anggaran operasional.
3. Disposisi: Meliputi sikap, respon, kepatuhan, dan komitmen para pelaksana (Kasat Lantas dan jajaran personel Satpas) dalam mendukung transisi pelayanan digital.
4. Struktur Birokrasi: Meliputi ketersediaan Standar Operasional Prosedur (SOP) transisi di daerah serta pola koordinasi (fragmentasi) antara Satpas

Polres Lhokseumawe dengan mitra eksternal seperti perbankan dan penyedia jasa pengiriman fisik SIM

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan fokus penelitian diatas maka tujuan penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara mendalam implementasi kebijakan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) digital melalui layanan SINAR pada Aplikasi Digital Korlantas Polri di Satpas Polres Lhokseumawe.
2. Untuk mengidentifikasi dan membedah apa yang menghambat implementasi kebijakan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) digital melalui layanan SINAR pada Aplikasi Digital Korlantas Polri di Satpas Polres Lhokseumawe.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat dan dapat digunakan oleh semua pihak yang membutuhkannya baik sebagai bahan bacaan maupun rujukan oleh peneliti lainnya. Penelitian ini memiliki manfaat di antaranya, sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis : penulis berharap penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan manfaat dan jawaban dari rumusan masalah yang telah dibuat. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan perbandingan atau informasi dalam suatu penelitian selanjutnya dan teori dalam penulisan ini dapat dikembangkan serta dapat mengembangkan ilmu Administrasi Publik,

khususnya mengenai kajian e-Government dan implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis digital (electronic services).

2. Manfaat Praktis : penulis berharap agar penelitian ini dapat memberikan manfaat berupa informasi masukan kepada pihak-pihak tertentu dan bisa memberikan wawasan kepada masyarakat dalam mengambil suatu keputusan dan bahan bacaan, sehingga mendorong partisipasi yang lebih aktif, khususnya pada lingkungan Polres Lhokseumawe sehingga mampu memahami bagaimana sistem teknologi dan informasi dalam pengelolaan sebuah layanan. Dengan melakukan penelitian ini peneliti diharapkan memperoleh banyak pengetahuan, pengalaman, dan wawasan tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Digital (SINAR) di Polres Lhokseumawe.