

## **Efektivitas Pelayanan Perpanjangan SIM Berbasis Aplikasi Digital Korlantas Polri**

**Oleh:**

**<sup>1</sup> Dewi Riski Sri Pangestu; <sup>2</sup> Sri Wibawani**

<sup>1, 2</sup> Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Email. sri\_wibawani.adneg@upnjatim.ac.id

### **Abstrak**

Rintangan yang dialami oleh masyarakat dalam mengurus perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) berbasis online masih ditemukan di Kota Surabaya dimana masih banyak warga Kota Surabaya yang merasa kesulitan dalam mengoperasikan Aplikasi Digital Korlantas Polri yang diusung oleh Polrestabes. Baik itu warga yang memang tidak mampu dalam menggunakan aplikasi digital, aplikasi sering eror, beberapa jajaran Polda tidak bisa mengakses aplikasi, antrian yang panjang dan lain sebagainya. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam efektivitas pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) berbasis aplikasi Digital Korlantas Polri di Satlantas Polrestabes Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan berfokus pada teori efektivitas sebagai orientasi kerja yakni (a) sumber daya, dana, sarana dan prasarana; (b) jumlah dan mutu barang atau jasa yang dihasilkan; (c) batas waktu; dan (d) tata cara yang harus ditempuh, dengan melakukan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model interaktif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan perpanjangan SIM yang dilakukan di Satlantas Polrestabes Surabaya sudah cukup efektif namun dalam beberapa poin perlu dilakukan adanya perbaikan dan peningkatan dalam hal layanan yakni dalam hal sumber daya, dana, sarana dan prasarana. Selain itu, terdapat indikator yang sudah efektif yakni jumlah dan mutu barang atau jasa yang sudah dihasilkan serta, 2 indikator lainnya sudah cukup efektif yakni batas waktu dan tata cara yang harus ditempuh.

**Kata Kunci: : Aplikasi Digital Korlantas Polri; Efektivitas; Pelayanan Publik.**

---

### **Abstract**

*Obstacles experienced by the public in applying for online-based driving license (SIM) extensions are still found in the city of Surabaya where many residents of the city of Surabaya still find it difficult to operate the National Police Traffic Corps Digital Application which is promoted by the Polrestabes. Whether it's residents who are unable to use digital applications, the application often has errors, several regional police officers cannot access the application, long queues and so on. This research aims to describe in depth the effectiveness of the Driving License (SIM) extension service based on the National Police Traffic Corps Digital application at the Surabaya Police Traffic Unit. This research uses a qualitative descriptive method focusing on effectiveness theory as a work orientation, namely (a) resources, funds, facilities and infrastructure; (b) the quantity and quality of goods or services produced; (c) time limit; and (d) the procedures that must be followed, by collecting data through observation, interviews and documentation. Data analysis techniques use interactive models. The results of this research show that the effectiveness of the SIM renewal service carried out at the Surabaya Police Traffic Unit is quite effective, but at several points there needs to be improvements and improvements in terms of services, namely in terms of resources, funds, facilities and infrastructure. Apart from that, there are indicators that are effective, namely the quantity and quality of goods or services that have been produced, and two other indicators that are quite effective, namely the time limit and procedures that must be followed.*

**Keywords: Digital Korlantas Polri Application; Effectiveness; Public Service**

---

## PENDAHULUAN

Secara ideal di Indonesia perihal penyelenggaraan pelayanan publik mengacu kepada Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dalam kebijakan tersebut, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan berbagai macam rangkaian aktivitas yang dilaksanakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara yang tentunya harus sesuai dengan kaidah kebijakan yang telah ditetapkan atas barang, jasa, dan pelayanan administratif, kemudian Moenir (2010) yang dikutip oleh (Hidayah, 2020) menjelaskan pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan oleh individu, kelompok, bahkan birokrasi dengan tujuan untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dengan harapan dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Kebijakan atas pelayanan publik yang berdasarkan pada undang-undang ini berdasarkan pada realita bahwasanya hingga detik ini dalam perihal penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi situasi dan kondisi yang belum sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan dituntut oleh masyarakat serta adanya perubahan dalam berbagai bidang yang berkaitan baik bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Adanya perubahan dalam perkembangan teknologi yang semakin maju menjadikan aparatur pemerintah untuk senantiasa mengantisipasi paradigma baru dengan cara melakukan peningkatan kinerja dalam birokrasi serta memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat demi tercapainya pemerintah yang baik (*good governance*). Dalam (Hidayah, 2020) dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah pintu utama yang digunakan untuk menuju perubahan yang lebih baik dalam hal birokrasi pemerintahan, hal ini dikarenakan pelayanan publik adalah ruang dimana para birokrat pemerintahan dapat berinteraksi dengan masyarakat secara langsung. Saat ini kita berada dalam era *New Public Service* dimana dalam era ini pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur negara atau para birokrat harus lebih responsif sebab saat ini segala sesuatunya menjadi transparan sehingga mudah untuk masyarakat dalam melakukan pengecekan. Dimensi budaya birokrasi mengalami perubahan dan hal ini dipengaruhi oleh adanya inovasi dan difusi inovasi dalam bidang teknologi dimana teknologi ini memberikan dampak yang cukup luas. Salah satu bentuk adanya perubahan tersebut adalah diterapkannya teknologi informasi *E-Government*. Setelah dilakukannya penerapan ini, sistem birokrasi menjadi lebih efektif dan efisien ketika berkaitan dengan pelayanan publik, prosedur administrasi dan komunikasi internal. Ketika dihadapkan dengan masalah-masalah yang berkaitan dengan publik, saat ini masyarakat menjadi lebih disiplin, bertanggung jawab dan mampu menerima informasi dengan baik. Ketika terdapat inovasi terbaru dan mungkin ada beberapa dari masyarakat yang mampu untuk mengikuti inovasi yang telah muncul namun akan selalu terdapat kekurangan maupun permasalahan yang timbul.

Menurut riset yang dilakukan Ombudsman RI pada tahun 2017 terdapat beragam permasalahan dasar ketika dilakukannya pelayanan publik di Indonesia yang seharusnya disorot dan hal ini menjelaskan bahwa permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan publik tidak kunjung mereda (Maysara & Asari, 2021). Pertama, masih saja ada instansi pemerintahan yang tidak memiliki kebijakan yang jelas ketika berkaitan dengan

penyediaan pelayanan misalnya masih ada prosedur pelayanan yang berbelit dan rumit dan tentunya hal ini membebani masyarakat sebab mereka merupakan pengguna layanan. Kedua, dinilai kurang efisien ketika berhadapan dengan waktu sehingga dalam pemberian layanan publik dirasa lamban dan membutuhkan waktu yang lama. Ketiga, rendahnya sumber daya manusia birokrasi dimana petugas pelayanan banyak dinilai tidak cocok dengan pekerjaan jenis ini sebab dinilai tidak mampu memberikan pelayanan yang terbaik. Keempat, beberapa petugas pelayanan ketika menjalankan pekerjaannya tidak memberikan pelayanan dalam bentuk sikap, cara berbicara yang kurang ramah sebagaimana seharusnya aparat pelayanan publik dalam bertindak. Kelima, masih ada beberapa lembaga pemerintahan yang dalam penggunaan sarana dan prasarana dinilai kurang layak dan tidak mampu mengikuti perkembangan zaman yang ada sebab kita berada di era dimana terus mengalami perubahan dan peningkatan dalam berbagai aspek, hal ini menjadikan sebagai penyebab-penyebab kurangnya efektif dan efisiensi dalam pelayanan publik.

Salah satu lembaga negara yang menjadi penjaga terdepan masyarakat yakni kepolisian. Dalam kepolisian ada fungsi pemerintahan dimana dalam fungsi ini memiliki keterkaitan dengan penegakan hukum, pengayoman, perlindungan dan pelayanan pembimbingan kepada masyarakat. Fungsi ini memiliki keterkaitan dengan tugas sosial dimana kepolisian dalam kesehariannya kepolisian berhadapan secara langsung dengan masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan dengan dicanangkan program promotor Kapolri yang dijabarkan melalui 16 Program Prioritas Promoter. Salah satu program yang sesuai dengan penelitian ini adalah poin ke (6) yakni “Melakukan pelayanan Surat Izin Mengemudi yang cepat, mudah, dan terukur hingga dapat diakses oleh masyarakat dengan berbasis teknologi informasi”.

Bidang SIM telah diatur pada Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pasal 77 hingga pasal 78, namun agar lebih spesifik peraturan yang mengatur tentang SIM maka dibuatlah Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi. Salah satu pasal dalam kebijakan tersebut yakni pasal 4 dijelaskan bahwa SIM memiliki fungsi sebagai legitimasi kompetensi berkendara, identitas pengemudi, kontrol kompetensi pengemudi, dan forensik kepolisian. Kebijakan tersebut telah dijelaskan bahwa SIM wajib dimiliki oleh setiap pengemudi sesuai dengan kendaraan yang dimiliki dengan tujuan agar setiap pengemudi memiliki etika ketika berkendara dan apabila terjadi kecelakaan di jalan raya maka akan mempermudah untuk dilakukannya identifikasi. SIM merupakan prasyarat yang wajib dimiliki oleh pengendara untuk mereka mengoperasikan kendaraannya dan SIM ini berlaku selama 5 tahun dan dapat diperpanjang. Berkaitan dengan SIM terutama perpanjangan SIM merupakan salah satu bentuk dari pelayanan dari SIM itu sendiri. Pelayanan ini merupakan salah satu dari sekian banyaknya pelayanan dasar dalam bidang administratif yang dianggap penting. SIM ini sendiri merupakan sebagai bukti dari adanya pelayanan administratif yang menjelaskan seorang warga negara telah terikat dengan hukum berkendara. Saat ini perkembangan teknologi informasi sudah semakin pesat sehingga Polri memiliki tekad

untuk melakukan reformasi terhadap birokrasinya sebagai pentuk untuk melakukan peningkatan pelayanan publik yang lebih maju, lebih modern dan tentunya menjadi lebih baik daripada sebelumnya. Saat ini, layanan SIM dalam melakukan registrasi sudah bisa dilakukan secara online. Hal ini menjelaskan bahwasanya masyarakat dapat mengajukan permohonan baik itu untuk layanan baru maupun perpanjangan SIM di Satpas atau satuan pelayanan administrasi, serta bagi masyarakat yang mau melakukan pengurusan terkait SIM terutama berasal dari wilayah tersebut maka memiliki syarat yakni wajib memiliki e-KTP. Saat ini SIM Online telah berintegrasi dengan 200 kantor Satpas yang ada di seluruh Indonesia dengan pelayanan yang ada dimulai dari pemohon melakukan registrasi hingga pada proses pencetakan kartu SIM.

Perbandingan terhadap penelitian terdahulu adalah penelitian yang dilakukan oleh (Fatimah, 2017) yang berjudul Efektivitas Sistem Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Secara Online di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya, dalam penelitian tersebut bertujuan untuk memahami dan mampu mendeskripsikan permasalahan yang timbul ketika dijalankannya sistem pelayanan pembuatan SIM online serta bagaimana upaya yang diperlukan untuk meningkatkan efektivitas sistem pelayanan pembuatan SIM online. Penelitian ini menghasilkan bahwa Efektivitas Sistem Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Secara Online di Satuan Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya yakni sebagai berikut: 1) waktu penyelesaian yang diperlukan dalam pelayanan publik kurang baik dalam hal ketepatan; 2) pegawai pelayanan yang kurang cermat dalam melayani masyarakat dimulai dari pendaftaran hingga tiba waktunya ujian praktek bagi masyarakat; 3) faktor gaya pemberi pelayanan yang diberikan selaku melakukan tugas dan tanggung jawab pekerjaan sesuai SOP dan Perkap yang berlaku. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh (Lestari et al., 2020) yang berjudul inovasi program *Electronic Traffic Law Enforcement* (E-TLE) Di Kota Surabaya bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui adanya Inovasi E-TLE di Kota Surabaya dan menghasilkan bahwa inovasi ini dapat mengurangi jumlah pelanggaran lalu lintas, menghindari praktik main mata antara petugas dan pelanggar secara langsung di Kota Surabaya Serta penelitian yang dilakukan oleh (Nurany et al., 2022) yang berjudul Efektivitas Pelayanan SIM Online Pada Masa Pandemi Di Surabaya dengan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Efektivitas pelayanan SIM online di Kota Surabaya pada masa pandemi dan menghasilkan bahwa sim online adalah sistem teknologi informasi yang mengintegrasikan dan membantu proses penerbitan SIM baru dan perpanjangan SIM yang terkoneksi ke pusat data SIM Korlantas Polri.

Seiring dengan penelitian terdahulu, dalam penelitian ini juga membahas efektivitas perpanjangan SIM di Satlantas Polrestabes Surabaya, karena setelah pembuatan SIM dan SIM digunakan juga ada masa berlakunya sehingga diperlukannya perpanjangan dari SIM itu sendiri. Kemudian munculnya permasalahan yang terjadi. Fenomena peningkatan perpanjangan SIM diketahui terjadi di Kota Surabaya, dimana perpanjangan SIM dari 4 tahun terakhir oleh Satuan Lalu Lintas (SATLANTAS) Polrestabes Surabaya relatif naik. Besarnya angka pengguna *smartphone* di Indonesia

ini rupanya dimanfaatkan dengan baik oleh Satlantas Polrestabes Surabaya terutama dalam pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) yakni dengan menggunakan *E-Government (Electronic Government)*. Menurut *World Bank e-government* merupakan teknologi yang digunakan oleh pemerintah dan bergerak dalam bidang informasi seperti *wide are network*, internet, dan *computer mobile* yang memiliki kemampuan dalam transformasi hubungan antara rakyat, kelompok bisnis maupun para aparatur negara. Adanya teknologi ini menjadikan terselenggaranya pelayanan publik pemerintah berbasis elektronik dimana digunakannya teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan mempromosikan birokrasi yang lebih efisien dan hemat biaya, fasilitas pemerintahan yang menjadi lebih nyaman yang menjadikan masyarakat ketika mengakses lebih mudah terkait informasi dan membuat pemerintah dapat memberikan pertanggung jawaban kinerja selama ini kepada warga. *E-government* dalam implementasinya memiliki banyak keuntungan terutama yang memiliki keterkaitan dalam terlaksananya pelayanan publik yang efektif dan efisien. Keuntungan atau manfaat tersebut menurut Dash & Pani (2016) yaitu: Mengurangi Biaya; Mendukung Perkembangan Ekonomi Teknologi; Memperkuat Transparansi dan Akuntabilitas; Meningkatkan Pelayanan bagi Masyarakat; Memberdayakan Masyarakat.

Pada tanggal 13 April 2021 dalam (Prabowo, 2021) Satlantas Polrestabes Surabaya melakukan terobosan baru dengan meluncurkan teknologi Digital Korlantas Polri, yakni aplikasi resmi yang dihadirkan oleh Korlantas Polri untuk terus hadir untuk memudahkan dalam melayani masyarakat dalam mendapatkan layanan di Korlantas Polri yang salah satu layanannya adalah perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM). Aplikasi Digital Korlantas Polri sangat memudahkan masyarakat dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) karena masyarakat tidak perlu antri lagi di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polrestabes Surabaya. Selain itu juga SIM yang diperpanjang akan langsung dikirim ke rumah pemohon yang melakukan perpanjangan SIM. Namun, hingga saat ini masih banyak masyarakat yang mengeluhkan betapa sulitnya mengakses aplikasi Digital Korlantas Polri dan aplikasi yang sering eror ketika diakses. Ketika masih banyaknya kendala yang dialami tentunya perlu untuk ditanyakan bagaimana efektivitas dari pelayanan program itu sendiri.

Efektivitas menurut Manzoor dengan mengutip dalam (Ismaya et al., 2022) ialah salah satu bentuk administrasi publik dan dinilai sebagai suatu keharusan atau hal yang penting. Saat ini efektivitas dianggap sebagai salah satu dari empat pilar agung dalam pemerintahan dimana pilar agung lainnya yakni kehematan, efisiensi, dan kesetaraan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektivitas diartikan sebagai sesuatu yang memiliki efek (sebab dan akibat), mampu memberikan hasil, hasil guna dalam bentuk tindakan, serta mulai berlaku (berkaitan dengan kebijakan). Sondang P. Siagian (1997) yang dikutip oleh (Nur'aini, 2021) berpendapat efektivitas pelayanan publik memiliki makna sebagai pekerjaan yang diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Hal ini bermakna bahwa baik atau tidaknya pelaksanaan suatu tugas bergantung pada penyelesaian tugas yang dilakukan birokrat pada waktu yang telah ditentukan. Efektivitas menurut (Masram & Mu'ah, 2017) adalah (1) pemanfaatan



sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan, efektifitas sebagai orientasi kerja dapat diukur dengan indikator sumber daya, dana, dan sarana dan prasarana. Sumber daya yang dimaksud ialah sdm yang memiliki keterkaitan dengan kemampuan yang dimiliki birokrat yang bertugas antara lain kecepatan dalam memberikan pelayanan serta kecakapan dalam memberikan informasi kepada masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan. Kemudian dana yang dimaksud ialah yang berkaitan dengan biaya operasional yang dibutuhkan selama dilaksanakannya pelayanan publik itu sendiri. Serta sarana dan prasarana yang dimaksud ialah hal-hal yang memiliki keterkaitan dengan kebutuhan yang dibutuhkan guna pelayanan dapat berjalan dengan semestinya; (2) Jumlah dan mutu barang atau jasa yang harus dihasilkan, Indikator efektivitas pelayanan yang kedua yaitu jumlah dan mutu barang yang harus dihasilkan. Artinya, kuantitas atau jumlah yang memiliki keterkaitan dengan jumlah rata-rata yang mana jumlah tersebut dihasilkan dari banyaknya bentuk pelayanan. Sedangkan mutu pelayanan merupakan hal-hal yang berkaitan dengan mudahnya akses pelayanan, cepatnya pelayanan yang diberikan, serta tingkat akurasi produk yang dihasilkan; (3) Batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa tersebut sudah ditetapkan, Indikator efektivitas pelayanan yang ketiga dapat diukur dengan batas waktu. Batas waktu yang dimaksud adalah berkaitan dengan jam kerja pelayanan serta kesesuaian waktu terhadap penyelesaian produk layanan ; (4) Tata cara yang harus ditempuh, Tata cara pelayanan yang harus ditempuh berkaitan dengan kesederhanaan dalam proses yang harus dilalui untuk mendapatkan pelayanan. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam efektivitas pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) berbasis aplikasi Digital Korlantas Polri di Satlantas Polrestabes Surabaya.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan analisis deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif guna mendapatkan informasi secara akurat terhadap analisis efektivitas pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) berbasis aplikasi digital korlantas polri di Satlantas Polrestabes Surabaya. Penelitian ini menjelaskan indikator yang mempengaruhi efektivitas pelayanan ketika melakukan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) berbasis aplikasi Digital Korlantas Polri di Satlantas Polrestabes Surabaya. Indikator yang mempengaruhi efektivitas sebagai orientasi kerja menurut (Masram & Mu'ah, 2017) antara lain (1) sumber daya, dana, sarana dan prasarana; (2) jumlah dan mutu barang dan jasa yang dihasilkan; (3) batas waktu, dan (4) tata cara yang harus ditempuh. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi serta penarikan informan menggunakan *purposive sampling*. Setelah memperoleh keseluruhan bahan yang diperlukan, maka akan diolah dengan metode analisis data yang menggunakan model analisis Miles dan Huberman berdasarkan yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan berdasarkan (Sugiyono, 2019).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Saat ini pelayanan publik menjadi poin penting dalam dilakukannya penilaian kinerja yang dilakukan oleh aparat pemerintah. Hal ini disebabkan saat ini masyarakat dapat secara langsung melihat bagaimana kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan oleh para birokrat, selain itu pelayanan publik juga berkaitan dengan seluruh masyarakat serta dampak yang diberikan juga dirasakan secara langsung oleh masyarakat itu sendiri. Suatu pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila sasaran dan tujuan yang telah direncanakan oleh suatu instansi publik tersebut dapat dicapai sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Suatu pelayanan bisa dikatakan efektif jika masyarakat merasa mudah dan gampang dengan tersedianya sumber daya yang bagus atau berkompeten prosedur yang cepat dan jelas, persyaratan yang tidak sulit untuk dipenuhi, serta waktu dan dana yang jelas dan sesuai dengan peraturan yang ada sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat terciptanya suatu kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan. Selanjutnya merupakan temuan di lapangan berdasarkan Teori Efektivitas Sebagai Orientasi Kerja Masram dan Muah 2017 antara lain :

### **Sumber daya, Dana, dan Prasarana**

Indikator yang pertama adalah Sumber daya, Dana, dan Prasarana. Untuk indikator ini dibagi menjadi yang pertama Sumber Daya. Sumber daya manusia menurut (Masram & Mu'ah, 2017) dapat didefinisikan sebagai semua manusia yang terlibat dalam suatu organisasi dalam mengupayakan terwujudnya tujuan dari organisasi itu sendiri. Ketika organisasi mendukung karir melalui kompetensi yang dimiliki pegawai tentunya seluruh pegawai akan bekerja secara optimal. Selain itu, dengan adanya pengembangan SDM dengan basis kompetensi para pegawai akan menjadikan tingginya produktivitas dan berdampak pada tingginya kualitas kinerja para pegawai serta mendapatkan hasil yang memuaskan dari masyarakat yang dapat berdampak secara positif kepada instansi tersebut dalam waktu selanjutnya. Pada pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi berbasis aplikasi Digital Korlantas Polri, sumber daya manusia yang dimiliki harus dapat memberikan dan melaksanakan pelayanan kesehatan dengan sebaik-baiknya, maka dalam hal tersebut petugas yang telah tersedia telah mempunyai kemampuan yaitu daya tanggap yang baik, tingkat kompetensi yang kompeten dalam memproses pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi dan berpenampilan rapi dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yaitu hasil wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa informan, dapat dikatakan bahwa petugas yang bertugas untuk memproses pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi berbasis aplikasi Digital Korlantas Polri telah mempunyai kemampuan yang berkompeten pada bidangnya dan daya tanggap yang baik dalam melayani para pemohon perpanjangan Surat Izin Mengemudi, serta para petugas yang bertugas juga berpenampilan rapi. Sayangnya sumber daya manusia yang terdapat di Satlantas Polrestabes Surabaya yang bertugas untuk memproses pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi Berbasis Aplikasi Digital Korlantas Polri hanya 2 orang saja. Kemampuan merupakan kesanggupan atau kecakapan seorang individu dalam

menguasai suatu keahlian dan digunakan untuk mengerjakan beragam tugas dalam suatu pekerjaan, sehingga menjadi faktor penentu keberhasilan suatu organisasi dalam mempertahankan sumber daya manusia yang efektif. Maka dari itu, penulis menyimpulkan bahwa sumber daya manusia yang ada dan yang bertugas memproses pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi berbasis aplikasi Digital Korlantas Polri belum efektif, karena masih banyaknya berkas pemohon perpanjangan yang masih menumpuk.

Kedua, Dana. Dana yang dimaksud adalah biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat atau pemohon perpanjangan Surat Izin Mengemudi berbasis aplikasi Digital Korlantas Polri untuk melakukan dan memperoleh pelayanan perpanjangan di Satlantas Polrestabes Surabaya. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa pemohon perpanjangan Surat Izin Mengemudi yang menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri telah sesuai dengan standar pelayanan perpanjangan yang ada di Satlantas Polrestabes Surabaya. Pengertian biaya adalah pengorbanan sumber ekonomis yang diukur dalam satuan uang, yang telah terjadi atau mungkin terjadi untuk memperoleh barang atau jasa yang diharapkan dapat memberikan sebuah manfaat dimasa sekarang ataupun dimasa akan datang. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa pemohon perpanjangan Surat Izin Mengemudi yang menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri telah sesuai dengan standar pelayanan perpanjangan yang ada di Satlantas Polrestabes Surabaya., peneliti menyimpulkan bahwa dana atau biaya yang dikeluarkan oleh pemohon perpanjangan Surat Izin Mengemudi berbasis Aplikasi Digital Korlantas Polri untuk mendapatkan pelayanan perpanjangan SIM di Satlantas Polrestabes Surabaya kurang efektif karena masih ditanggung oleh pemohon.

Ketiga, Sarana dan Prasarana. Efektivitas dalam sebuah pelayanan juga dilihat dari kelengkapan dan ketersediaan serta keadaan fasilitas yang telah disediakan, karena ketersediaan dan kelengkapan dari fasilitas tersebut bisa membantu dan menunjang dalam proses pelayanan kepada pemohon perpanjangan Surat Izin Mengemudi. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh beberapa informan perpanjangan Surat Izin Mengemudi bahwa sarana dan prasarana yang ada di Satlantas Polrestabes Surabaya maupun di aplikasi Digital Korlantas Polri sudah tersedia secara lengkap seperti ruang tunggu, pendingin ruangan, toilet semua dalam kondisi baik dan bagus serta telah sesuai dengan standar fasilitas yang telah ditentukan dalam Standar Pelayanan Satlantas Polrestabes Surabaya, sehingga dalam proses pemberian pelayanan kepada para pemohon pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi tidak terhambat dan berjalan lancar namun masih ada kekurangan dalam perihal sarana yakni tidak disediakan Call Center dalam Digital Korlantas Polri dimana seharusnya ada agar para pemohon yang mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi dapat bertanya kepada Call Center terlebih dahulu dan tidak perlu untuk langsung mendatangi Satlantas Polrestabes Surabaya. Sarana dan prasarana merupakan alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan mencapai hasil yang



diharapkan sesuai dengan rencana. Maka dari itu peneliti dapat menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia pada pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi berbasis aplikasi Digital Korlantas Polri kurang efektif, karena sudah tersedia secara lengkap dan dalam kondisi yang baik dan bagus serta sudah sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh Pemerintah, Polrestabes Surabaya, maupun Satlantas Polrestabes Surabaya sehingga proses pemberian layanan perpanjangan SIM di Satlantas Polrestabes Surabaya berjalan dengan lancar namun masih ada yang kurang yakni tidak adanya Call Center dalam aplikasi tersebut.

Berdasarkan uraian pembahasan diatas tersebut dapat disimpulkan bahwa sumber daya yang dimiliki oleh Satlantas Polrestabes Surabaya perlu ditingkatkan, dana atau biaya bagi pemohon perpanjangan Surat Izin Mengemudi telah sesuai dengan tarif yang telah ditentukan namun masih dibebankan kepada pemohon, sarana dan prasarana yang tersedia di pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Satlantas Polrestabes Surabaya cukup lengkap namun kurangnya Call Center, maka pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi berbasis aplikasi Digital Korlantas Polri di Satlantas Polrestabes Surabaya dapat dikatakan kurang efektif.

#### **Jumlah Mutu Barang atau Jasa yang Dihasilkan**

Indikator yang kedua adalah Jumlah Mutu Barang atau Jasa yang Dihasilkan. Dalam Standar Nasional Indonesia, mutu kualitas merupakan keseluruhan ciri dan karakter yang dimiliki produk maupun jasa dimana kemampuannya mampu memuaskan kebutuhan baik kemampuan ini dijelaskan secara tegas ataupun secara samar-samar. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan key informan dan staf atau petugas yang bertugas memproses perpanjangan Surat Izin Mengemudi berbasis aplikasi Digital Korlantas Polri, dapat diketahui pemohon perpanjangan Surat Izin Mengemudi yang masuk ke sistem Satlantas Polrestabes Surabaya tiap harinya bisa bervariasi dari 50 hingga 100 pemohon. Sedangkan jumlah petugas yang tersedia untuk melayani perpanjangan Surat Izin Mengemudi berbasis aplikasi Digital Korlantas Polri sebanyak 2 orang. Sedangkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa pemohon perpanjangan Surat Izin Mengemudi berbasis aplikasi Digital Korlantas Polri perihal mutu pelayanan pada layanan perpanjangan SIM merasakan kepuasan dengan pelayanan yang telah diberikan sebab birokrat yang bertugas telah menjalankan tugasnya dengan baik yakni secara jelas dan tidak berbelit dalam memberikan informasi kepada pemohon hingga pemohon sudah cukup jelas dengan informasi yang diberikan serta tidak merasa bingung.

Maka dari itu penulis bisa menyimpulkan bahwa pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi berbasis aplikasi Digital Korlantas Polri di Satlantas Polrestabes Surabaya yang telah diberikan sangat baik dan dapat memenuhi harapan serta keinginan masyarakat yang melakukan perpanjangan SIM sehingga mampu menciptakan rasa puas bagi pemohon perpanjangan Surat Izin Mengemudi, maka jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan dalam pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi berbasis aplikasi Digital Korlantas Polri di Satlantas Polrestabes Surabaya dapat dikatakan sudah efektif.

**Batas Waktu**

Indikator yang ketiga adalah Batas Waktu. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan key informan dan petugas pada pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi berbasis aplikasi Digital Korlantas Polri dapat diketahui bahwa petugas dalam melakukan pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jam kerja yang ada di Satlantas Polrestabes Surabaya yakni pukul 08.00 hingga 16.00 WIB. Sedangkan jam operasional aplikasi Digital Korlantas Polri yang berlaku yaitu 24 jam. Sedangkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa pemohon perpanjangan Surat Izin Mengemudi berbasis aplikasi Digital Korlantas Polri, pelayanan yang ada di aplikasi Digital Korlantas Polri serta petugas pelayanan telah sesuai dengan standar waktu pada pelayanan pengurusan Surat Izin Mengemudi di Satlantas Polrestabes Surabaya namun terdapat kendala apabila petugas yang berwenang sedang cuti maka tentu akan membuat data permohonan menjadi tertunda untuk sementara waktu sehingga waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan keseluruhan proses menjadi lebih lama.

Manajemen waktu adalah salah satu kunci sukses bagi sebuah instansi. Manajemen waktu dapat dikatakan sebagai teknik mengatur atau meningkatkan efektivitas waktu. Petugas pelayanan mengutamakan kedisiplinan karena dapat bekerja dengan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, waktu penyelesaian hasil pelayanan dapat dikatakan belum efektif, akan tetapi jam kerja pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi yang terdapat di Satlantas Polrestabes Surabaya dapat dikatakan sudah efektif. Maka dari itu, peneliti dapat menyimpulkan bahwa batas waktu yang digunakan dalam menghasilkan barang atau jasa dalam pelayanan perpanjangan SIM berbasis aplikasi Digital Korlantas Polri kurang efektif dengan standar waktu pelayanan yang telah berlaku di Satlantas Polrestabes Surabaya.

**Tata Cara yang Harus Ditempuh**

Indikator yang terakhir adalah Tata Cara yang Harus Ditempuh. Prosedur ialah sebuah rangkaian tahapan yang saling berhubungan satu sama lainnya dan digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan yang dimiliki tentunya harus sesuai dengan visi, misi, dan tujuan yang ada pada lembaga itu sendiri. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa pemohon perpanjangan Surat Izin Mengemudi berbasis aplikasi Digital Korlantas Polri, dapat dikatakan bahwa persyaratan dan tata cara atau prosedur yang harus ditempuh pada pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi sudah jelas dan mudah bagi semua kalangan pemohon perpanjangan SIM dan pelayanan yang diberikan juga telah sesuai dengan prosedur yang telah berlaku di Satlantas Polrestabes Surabaya, namun apabila terdapat kendala dalam aplikasi yang membuat pemohon tidak bisa melanjutkan proses sehingga pemohon harus datang secara langsung ke kantor Satlantas Polrestabes Surabaya. Maka dari itu penulis dapat menyimpulkan bahwa prosedur dan tata cara yang jelas dapat memudahkan petugas dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugasnya serta memudahkan pemohon perpanjangan Surat Izin Mengemudi berbasis aplikasi Digital Korlantas Polri dalam

memperoleh pelayanan perpanjangan SIM namun masih adanya kemungkinan muncul kendala dalam aplikasi sehingga indikator ini dinilai cukup efektif.

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari empat fokus penelitian dalam menentukan Efektivitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi Berbasis Aplikasi Digital Korlantas Polri di Satlantas Polrestabes Surabaya, maka hasil analisis menyatakan bahwa pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi sudah efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari sumber daya, dana, sarana dan prasarana pelayanan, jumlah dan mutu pelayanan yang ada pada pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi, batas waktu, dan yang terakhir tata cara yang harus ditempuh dan dilakukan dalam pelayanan perpanjangan SIM berbasis aplikasi Digital Korlantas Polri.

### **KESIMPULAN**

Hasil penelitian menyatakan bahwa secara umum dapat disimpulkan hanya 1 indikator yang dinilai efektif sebagai orientasi kerja dalam Aplikasi Digital Korlantas Polri yakni indikator Jumlah dan Mutu Barang atau Jasa yang Dihasilkan, karena sudah memenuhi jumlah rata-rata yang dihasilkan dari banyaknya bentuk jenis pelayanan kepolisian serta dengan mudahnya akses pelayanan, cepatnya pelayanan yang diberikan dan tingkat akurasi produk yang dihasilkan. Kemudian, 2 indikator lainnya cukup efektif yakni: (a) batas waktu karena petugas melaksanakan dan memberikan pelayanan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan; (b) tata cara yang harus ditempuh pemohon telah diberi pedoman di dalam aplikasi Digital Korlantas Polri secara jelas dan lengkap namun, apabila ada kendala yang timbul seperti kendala aplikasi atau sinyal dari pemohon sehingga mereka harus datang untuk mengurus secara offline di Satpas Colombo Surabaya. Serta 1 indikator kurang efektif yakni Sumber Daya, Dana, Sarana dan Prasarana, hal ini dikarenakan dari segi sumber daya sudah memadai, dari segi dana kurang hal ini dikarenakan pemohon dikenakan biaya tambahan ketika melakukan pengiriman, serta tidak adanya Call Center di Digital Korlantas Polri.

Rekomendasi dalam penelitian ini berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan antara lain :1) diperlukannya peningkatan kemampuan yang dimiliki petugas pelayanan atau mempertahankan petugas yang sudah memiliki kemampuan yang baik agar mampu mencapai kata efektif dalam hal pelayanan perpanjangan SIM berbasis aplikasi Digital Polri; 2) diperlukannya untuk meningkatkan mutu pelayanan sebab ketika mutu pelayanan berada dalam tingkatan yang baik maka pemohon atau masyarakat yang menggunakan layanan ini akan puas; 3) mempertahankan dan perlunya ditingkatkan pelayanan perpanjangan SIM ini untuk lebih sesuai dengan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan; 4) pada indikator terakhir yakni tata cara yang harus ditempuh dalam pelayanan diperlukan untuk dipertahankan dan bila perlu ditingkatkan lagi menjadi lebih baik sehingga prosedur dinilai tidak berbelit dan memudahkan untuk masyarakat lebih mudah mengakses aplikasi ini yakni prosedur untuk menjadi lebih jelas, persyaratan yang sesuai dengan aturan yang telah berlaku, serta tahapan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh Satlantas Polrestabes Surabaya.

**DAFTAR PUSTAKA:**

- 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>
- Hidayah, D. D. (2020). Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya). *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 28–34. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/3260>
- Ismaya, N., Mustafa, L. O., & Jopang. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Diukur Dengan Pendekatan Teori Sistem Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Buton Utara. *Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 13(1), 99–107. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/3260>
- Lestari, I. D., Wardani, D., & Wibawani, S. (2020). Inovasi Program Electronic Traffic Law Enforcement (E-TLE) Di Kota Surabaya. *Public Administration Journal of Research*, 2(2), 195–208. <https://doi.org/10.35724/sjias.v12i1>
- Masram, & Mu'ah. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Zifatama Publisher*. [https://www.academia.edu/40825681/Buku\\_Manajemen\\_Sumber\\_Daya\\_Manusia\\_Profesional](https://www.academia.edu/40825681/Buku_Manajemen_Sumber_Daya_Manusia_Profesional)
- Maysara, & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(September), 215–226. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290>
- Nur'aini, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 2567–2574.
- Nurany, F., Aulia, D. N., Khorida, A. U., Zal Zabilla, P. A., Iskandar, S. A., & Noviyanti, F. (2022). Efektivitas Pelayanan Sim Online Pada Masa Pandemi Di Surabaya. *Jurnal Sosial Humaniora Sigli*, 5(2), 181–189. <https://doi.org/10.47647/jsh.v5i2.905>
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi. (2012). 279, 15. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/216586/perka-polri-no-9-tahun-2012>
- Prabowo, M. P. (2021). *Peluncuran SIM Online di Polrestabes Surabaya Tanggal 13 April*. Beritajatim.Com. <https://beritajatim.com/hukum-kriminal/peluncuran-sim-online-di-polrestabes-surabaya-tanggal-13-april/>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.