

IMPLEMENTASI PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) ONLINE DI SATUAN PENYELENGGARA ADMINISTRASI SIM KOTA PROBOLINGGO

Venanda Octa Risqina¹
Verto Septiandika²,
Renny Candradewi Puspitarini³,

Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik,
Universitas Panca Marga

*Email¹ : venandarizqina@gmail.com

ABSTRAK

Implementasi teknologi dalam pelayanan publik terus berkembang, termasuk dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). Satpas Kota Probolinggo menghadirkan inovasi pelayanan SIM *online* untuk meningkatkan kemudahan dan efisiensi bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi pelayanan SIM *online* di Satpas Kota Probolinggo. Penelitian kualitatif yang menggunakan metode deskriptif untuk menganalisis data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi di Satpas Kota Probolinggo. Model implementasi Charles O. Jones dengan fokus pada indikator organisasi, interpretasi, dan aplikasi. Hasil menunjukkan bahwa dari indikator organisasi merupakan penyesuaian internal yang telah dilakukan untuk mendukung sistem pelayanan berbasis teknologi serta pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Indikator interpretasi menilai bagaimana pemahaman dan penerapan kebijakan SIM online di kalangan petugas dan masyarakat. Kemudian, indikator aplikasi mengidentifikasi bahwa sistem online telah berhasil mempercepat proses pengurusan SIM, mengurangi antrian, dan meningkatkan kepuasan pemohon. Hasil secara keseluruhan menunjukkan bahwa pemahaman yang baik mengenai prosedur dan manfaat pelayanan online telah membantu mengurangi kendala dalam implementasi. Pemahaman yang baik mengenai prosedur online membantu mengurangi kendala, meskipun sosialisasi kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan. Sistem online mempercepat proses pengurusan SIM dan meningkatkan kepuasan pemohon, meskipun ada hambatan teknis yang perlu diperbaiki. Secara keseluruhan, implementasi ini menunjukkan hasil positif dengan rekomendasi peningkatan infrastruktur teknologi dan sosialisasi lebih luas. Implementasi pelayanan SIM *online* di Satpas Kota Probolinggo tergolong sukses dan membawa manfaat bagi masyarakat.

Kata kunci: Implementasi Program, Pelayanan Publik, SIM *Online*, Polri, Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS)

ABSTRACT

The implementation of technology in public services continues to evolve, including in the issuance of driving licenses (SIM). The Probolinggo City SATPAS has introduced an online SIM service innovation to enhance convenience and efficiency for the community. This study aims to examine the implementation of the online SIM service at the Probolinggo City SATPAS. A qualitative descriptive research method was used to analyze data obtained through interviews and observations at the Probolinggo City SATPAS. The implementation model of Charles O. Jones, focusing on the indicators of organization, interpretation, and application, was applied. The results indicate that from the organizational indicator, internal adjustments have been made to support the technology-based service system, and ongoing training and development of human resources are crucial factors in improving service quality. The interpretation indicator evaluates

how the understanding and application of online SIM policies are perceived by officials and the public. The application indicator identifies that the online system has successfully accelerated the SIM issuance process, reduced queues, and increased applicant satisfaction. It was found that a good understanding of the procedures and benefits of online services has helped reduce implementation barriers. However, public socialization still needs to be enhanced. Overall, the implementation of the online SIM service at the Probolinggo City SATPAS has shown positive results, with recommendations for improving technological infrastructure and broader socialization. The implementation of the online SIM service at the Probolinggo City SATPAS is considered successful and beneficial for the community.

Keywords : Program Implementation, Public Service, *Online* Driving License, Polri, SIM Administration Organizing Unit (SATPAS).

PENDAHULUAN

Prinsip dasarnya adalah melayani masyarakat secara bertanggung jawab dan baik, baik melalui instansi pemerintah pusat maupun daerah, badan usaha milik negara, maupun badan usaha daerah. Sebagai pemberi pelayanan, pemerintah wajib memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Di era perkembangan teknologi dan informasi yang semakin pesat saat ini, kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah harus lebih optimal dan kompeten, untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya. Pelayanan publik yang berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat setempat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, negara berkewajiban menjamin terpenuhinya hak-hak dan kebutuhan dasar seluruh warga negara dan penduduk dalam rangka pelayanan publik. Ruang lingkup

pelayanan publik tidak hanya mencakup barang dan jasa publik, tetapi juga pelayanan administratif yang diatur dengan peraturan perundang-undangan. Menurut ketentuan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, ruang lingkup tersebut meliputi pendidikan, pendidikan, pekerjaan, usaha, perumahan, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, transportasi, sumber daya, termasuk alam. pariwisata dan sektor strategis lainnya.

Setelah memahami tentang pelayanan publik dan arti penting evaluasi dalam layanan publik. Maka, dirasa perlu untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik diimplementasikan pada salah satu lembaga negara misalnya Kepolisian. Kepolisian memiliki cakupan luas pelayanan publik mulai dari penerbitan surat kendaraan bermotor, administrasi izin kendaraan bermotor, hingga penerbitan izin mengemudi atau Surat Izin Mengemudi (SIM).

Kepolisian menerapkan inovasi pelayanan terhadap seluruh masyarakat. Salah satunya layanan publik pembuatan

SIM (Surat Izin Mengemudi) berbasis *online*. SIM (Surat Izin Mengemudi) merupakan Bukti bahwa pengemudi memenuhi persyaratan hukum, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas, dan mempunyai keterampilan mengemudi, serta wajib mengemudi (UU No. 22 Tahun 2009, Pasal 77 Ayat 1). Selain itu, pada SIM juga terdapat nomor identitas pengemudi yang dapat digunakan sebagai identifikasi forensik oleh polisi.

Pelayanan publik yang menjadikan pelayanan SIM menjadi prioritas untuk mengukur keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan antara lain menjamin kelancaran kegiatan pelayanan SIM dan partisipasi masyarakat, serta meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pengurusan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Penerbitan SIM *online* merupakan Salah satu inovasi yang dilakukan oleh Kepolisian Republik Indonesia adalah penerbitan SIM online. Hal ini memudahkan proses pendaftaran, perpanjangan, dan pembuatan SIM baru. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dan mengurangi antrian dan waktu tunggu di Satpas. Aplikasi ini secara resmi dirilis oleh Mabes Polri dan mengumumkan dimulainya layanan. Aplikasi ini sudah mencakup pelayanan SIM secara online.

SIM *online* ini mempermudah masyarakat dalam pembuatan dan perpanjangan SIM, sehingga mereka tidak perlu mengantri dan menunggu lama. Proses yang lebih transparan dan terpantau dengan

baik oleh tim SATPAS juga mengurangi potensi praktik percaloan dan pungli. SIM *online* adalah bagian dari digitalisasi layanan publik yang memudahkan pengurusan SIM. Dengan terus berinovasi dan memperbaiki sistem, diharapkan layanan ini semakin efektif dan bermanfaat bagi masyarakat.

Peneliti mencantumkan hasil penelitian terdahulu terkait penelitian yang dilakukan, baik yang sudah terpublikasikan maupun belum. Wahyuni et al. (2020) meneliti kualitas pelayanan pembuatan SIM *online* di Polres Sleman melalui aplikasi Korlantas Polri. Penelitian ini mendeskripsikan dan mengkaji kualitas layanan pembuatan SIM secara *online*. Kendala yang ditemukan termasuk kurangnya penguasaan SDM dalam pengelolaan SIM *online* di bagian Satpas dan kebutuhan peningkatan bandwidth jaringan internet, yang penting untuk mempermudah proses pembuatan dan perpanjangan SIM. Penelitian ini berbeda dari penelitian saat ini karena belum memuat kebijakan publik dan inovasi sektor publik secara lengkap. Penelitian ini memiliki persamaan bahwa penelitian ini melihat implementasi kualitas dari pelayanan SIM yang telah diwujudkan sesuai prosedur dari Digital Polri.

Rustopo et al.,n.d (2017) yang meneliti tentang Pengenalan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Administrasi SIM Kolombo Surabaya (SATPAS). Penelitian ini mengetahui pengenalan Surat Izin Mengemudi (SIM) online di Unit Pengelola SIM (SATPAS) Kolombo-Surabaya dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat

yang bekerja di Surabaya di luar kota Surabaya untuk memperpanjang masa berlaku kartu SIMnya. Namun sebagian orang masih belum memahami apa itu SIM *online* dikarenakan kurangnya sosialisasi dari pihak SATPAS Colombo Surabaya, serta kurangnya jumlah staf dalam pelaksanaan sim *online*, dalam pelaksanaannya masih dijumpai oknum yang memberikan kemudahan (pihak ketiga) terhadap masyarakat. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kebijakan SIM *online* telah mendapatkan respon yang baik oleh masyarakat Surabaya. Selain itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan bisa dilihat dengan petugas yang memberikan pelayanan secara optimal dan sesuai prosedur. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian saat ini yakni belum memuat inovasi sektor publik baik secara teoritis maupun yuridis serta belum memuat sistem informasi manajemen. Penelitian ini juga memiliki persamaan bahwa penelitian ini melihat implementasi surat izin mengemudi yang sudah sesuai dengan kebijakan dari program Polri.

Wulan et al (2023) melakukan penelitian tentang inovasi layanan surat izin mengemudi (SIM) melalui layanan SINAR SIM, yang dikenal sebagai SIM Nasional Presisi, yang ditawarkan di Tangerang Selatan. Studi ini bertujuan untuk mengetahui inovasi pelayanan SIM melalui layanan SINAR SIM karena banyak orang yang mengeluh tentang antrian panjang dan pelayanan SIM yang rumit. Tujuan dari inovasi SIM ini adalah untuk mendorong

layanan SIM di SATPAS Cilenggang Tangerang Selatan dengan menggunakan teknologi. Selain itu, inovasi SINAR ini dirancang untuk mengurangi kehadiran perantara saat membuat SIM. Layanan SIM mirip dengan layanan dan prosedur yang rumit, yang berasal dari banyak hal lain yang harus diurus, seperti persyaratan administratif untuk latihan dan tes tertulis. Dibandingkan dengan penelitian saat ini, penelitian ini tidak membahas sistem informasi manajemen secara teoritis.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan kajian secara detail mengenai penerapan Surat Izin Mengemudi (SIM) online. Penulis tertarik dengan analisis menggunakan model implementasi Charles O. Jones (1996). Sebuah model untuk mengimplementasikan kebijakan publik. Ada tiga variabel yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap keberhasilan implementasi kebijakan. Ini adalah organisasi, interpretasi dan penerapan. Menurut Charles O. Jones (1996), setiap variabel dalam model implementasi yang dikemukakan oleh Charles O. Jones mewakili komponen dalam implementasi Program Surat Izin Mengemudi (SIM) *Online* yang dilaksanakan di Unit Pengelola SIM Kota Probolinggo (SATPAS). Dengan menggunakan kerangka teori implementasi Charles O. Jones (1996), penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi layanan Surat Izin Mengemudi (SIM) *online* di Dinas Pengelolaan SIM Kota Probolinggo.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi pelayanan SIM *online* di Satpas Kota Probolinggo. Penelitian kualitatif menggunakan metode deskriptif untuk menganalisis data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi di Satpas Kota Probolinggo.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan kepada orang-orang yang mempunyai kepentingan dalam suatu organisasi menurut aturan dan prosedur yang telah ditetapkan (Mahsyar, 2011). Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa Negara berkewajiban menjamin seluruh warga negara dan penduduk terpenuhi hak-hak dasar dan kebutuhannya dalam rangka pelayanan publik.

Selain itu, pelayanan publik adalah upaya individu, kelompok, atau lembaga tertentu untuk memberikan kemudahan akses dan bantuan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik juga merupakan wadah penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa kriteria seperti kemudahan, kepastian waktu, ketepatan, keamanan, dan kelengkapan prinsip-prinsip tersebut harus

diikuti. Sarana dan prasarana, akses dan kenyamanan yang lebih sederhana.

Menurut Laudon dan Laudon (2002), sistem informasi terdiri dari sekumpulan komponen yang saling berhubungan yang digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, dan menyebarkan informasi yang mendukung pengambilan keputusan dan pemantauan dalam organisasi publik. Komponen-komponen ini meliputi pengguna, perangkat lunak, perangkat keras, basis data, dan prosedur yang dirancang untuk memecahkan masalah organisasi. Sistem informasi manajemen (SIM) memainkan peran kunci di sini meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi layanan publik. Dengan demikian, SIM memiliki kemampuan untuk menghasilkan inovasi baru dalam layanan publik.

Inovasi secara umum diartikan sebagai perubahan yang berkaitan dengan lingkungan dinamis dan berkembang. Menurut Suwarno (2020). Inovasi mencakup adopsi, asimilasi, dan eksploitasi kebaruan sebagai nilai tambah untuk organisasi. Pelaksanaan kegiatan atau program inovasi biasanya didasari oleh kebijakan atau perundang-undangan yang telah dibuat sebelumnya agar dapat dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi atau instansi.

Charles O. Jones (1996) menggambarkan implementasi sebagai serangkaian kegiatan untuk melaksanakan suatu program yang bertujuan untuk mencapai efek tertentu. Proses implementasi melibatkan pelaksanaan dan pengendalian untuk mencapai kebijakan

yang diinginkan. Keberhasilan kebijakan memerlukan organisasi atau lembaga yang melaksanakannya, yang mencakup tiga variabel: organisasi, interpretasi, dan aplikasi.

1. Organisasi : Pembentukan badan, unit, metode, dan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan kebijakan serta koordinasi aktivitas dalam organisasi (Robbins, 1944).
2. Interpretasi : Upaya pemahaman pelaksana kebijakan terhadap substansi, makna, dan tujuan kebijakan, yang menekankan pada kejelasan, konsistensi, prioritas, dan sumber daya yang memadai (Jones, 1984).
3. Aplikasi : Penerapan rutin dari keputusan dan peraturan untuk mencapai tujuan kebijakan, yang memerlukan strategi yang tepat dan pengelolaan Dukung langkah-langkah politik dan asumsikan partai politik yang dirugikan. Penerapan kebijakan ini bertujuan untuk mencapai tujuan kebijakan dalam pelayanan keterbukaan informasi publik secara efektif dan efisien.

Kepolisian Republik Indonesia telah memperkenalkan layanan SIM online inovatif sebagaimana diatur dalam Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan Pasal 2 Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 (1) Undang-undang Mengenai penerbitan dan stempel Surat Izin Mengemudi. Semua operator kendaraan

bermotor wajib memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) tergantung jenis kendaraan yang dikendarainya. Program ini memudahkan masyarakat dalam mengurus surat-surat berkendara dan menghindari penggunaan calo, yang seringkali menambah biaya dan mengurangi keinginan masyarakat untuk mengurus SIM sendiri.

METODE PENELITIAN

Sebagai acuan penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis kualitatif. Menurut Moleong (2005: 6), penelitian kualitatif adalah penggunaan deskripsi dalam bentuk kata-kata dan konteks bahasa khusus untuk memahami apa yang dialami subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. bertujuan untuk memahami fenomena tersebut secara keseluruhan. Menggunakan metode ilmiah dan berbagai alami.

Dalam penelitian kualitatif ini, peneliti mengumpulkan data dari berbagai sumber seperti wawancara, observasi, dan literatur serta menerapkan teknik analisis data yang sesuai. Sedangkan selama melakukan penelitian ini, peneliti memperoleh informasi atau data dari pusat penelitian. Penelitian ini mempunyai dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber Data Primer : Informasi yang diperoleh melalui pengamatan langsung di lokasi penelitian, serta hasil dari wawancara dan diskusi. Dalam konteks ini, informan utama peneliti adalah seorang narasumber yang dipilih secara sengaja karena dianggap memahami serta terlibat dalam pengelolaan program yang menjadi fokus penelitian.
2. Sumber Data Sekunder : Data yang diperoleh dari laporan, buku/catatan, media sosial, media cetak, media elektronik, serta perundang-undangan yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti. Termasuk dalam sumber ini adalah standar operasional pelayanan dan data dari kegiatan terkait layanan SIM *Online*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik menjadi suatu sistem kekuasaan dan tanggung jawab pemerintah sebagai penyelenggara negara. Selain itu, pemerintah juga memberikan inovasi pelayanan sesuai dengan ketentuan Keputusan Menteri Nomor 91 tentang Penguatan Lembaga Negara dan Reformasi Birokrasi untuk Mendorong Inovasi Pelayanan Publik. Peraturan tersebut mendefinisikan inovasi sebagai suatu jenis layanan terobosan – sebuah ide kreatif atau modifikasi yang secara langsung memberikan manfaat kepada masyarakat, menjadikan pelayanan publik lebih efektif dan efisien, serta lebih transparan dan

akuntabel. dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Maka dari itu, Kepolisian RI memberikan inovasi pada pelayanan publik untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan.

Kepolisian menerapkan inovasi pelayanan terhadap seluruh masyarakat. Salah satunya layanan publik pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) berbasis *online*. SIM (Surat Izin Mengemudi) merupakan tanda bukti dan syarat wajib berkendara bagi pengendara Orang yang memenuhi syarat hukum, sehat jasmani dan rohani, paham peraturan lalu lintas, dan mempunyai keterampilan mengemudi (UU No. 22 Tahun 2009, Pasal 77 Ayat 1). Pelayanan publik yang menjadikan pelayanan SIM menjadi prioritas untuk mengukur keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan antara lain menjamin kelancaran kegiatan pelayanan SIM dan partisipasi masyarakat, serta meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pengurusan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM).

SIM *online* ini dapat mempermudah masyarakat dalam pembuatan SIM serta perpanjangan SIM sehingga masyarakat tidak perlu mengantri dan menunggu lebih lama, karena pihak kepolisian membuat proses yang lebih transparan dan terpantau dengan baik secara langsung khususnya oleh tim Satpas Kota Probolinggo, serta dengan adanya SIM *online* ini dapat mengurangi potensi praktik percaloan dan pungli.

SIM *online* merupakan bagian dari langkah maju dalam digitalisasi layanan publik yang memudahkan masyarakat dalam

mengurus SIM. Dengan terus berinovasi dan memperbaiki sistem. Maka dari itu, diharapkan layanan ini dapat semakin efektif dan bermanfaat bagi seluruh masyarakat. Pelayanan SIM berbasis *online* merupakan program Mabes Polri karena mencakup sarana teknologi informasi (TI) guna meminimalisir pelayanan dan anggaran secara transparan dan akuntabel pada sektor pelayanan publik.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi bagaimana pelayanan SIM *online* dapat mempercepat permohonan sesuai dengan standar pelayanan. Penelitian ini juga bertujuan untuk melihat apakah program tersebut dapat meminimalisir kecurangan dari pihak ketiga dan meningkatkan efisiensi bagi masyarakat serta pihak Satpas dalam pengurusan SIM.

Untuk memastikan bahwa program layanan SIM *online* di kantor Satpas Kota Probolinggo berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur, penting untuk mengintegrasikannya dengan program digital Korlantas Polri. Prosedur pembuatan dan perpanjangan SIM dirancang agar mudah dan praktis, dengan langkah-langkah berikut:

1. Pendaftaran Awal: Pemohon datang ke Satpas setempat dengan membawa persyaratan yang sesuai dengan prosedur. Mereka harus melakukan pendaftaran ke tim Satpas (operator pendaftaran) dengan mengisi data pribadi seperti nomor KTP, alamat, dan kontak. Tim Satpas kemudian

memeriksa data agar sesuai dengan KTP.

2. Perpanjangan SIM : Pemohon mengisi formulir data pribadi dan menyerahkan fotokopi KTP, SIM lama, serta surat keterangan sehat dan psikologi di Satpas. Setelah dokumen diverifikasi, data pengguna diproses untuk perpanjangan SIM.
3. Pembuatan SIM Baru : Pemohon datang ke Satpas untuk melanjutkan proses. Mereka memilih jadwal untuk ujian teori dan praktek yang akan dilakukan di Satpas terdekat. Pemohon mengikuti ujian teori dan praktek sesuai jadwal, dan hasil ujian dicatat langsung dalam sistem.
4. Masalah Jaringan : Jika tidak ada hambatan jaringan saat menginput data, proses penerimaan SIM baru atau perpanjangan dapat dilakukan dengan lancar. Jika terjadi masalah jaringan yang menyebabkan penundaan, pemohon diberikan surat jalan sementara sebagai pengganti SIM hingga masalah terselesaikan.

Penelitian ini memfokuskan pada beberapa aspek, yaitu:

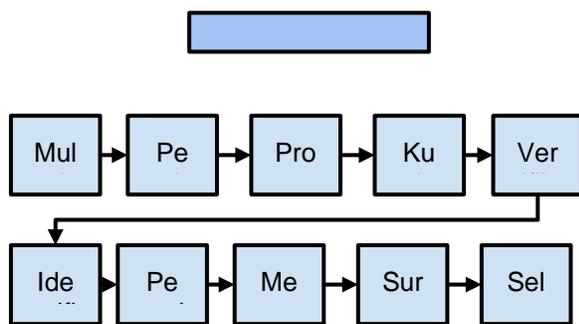
- **Implementasi Layanan SIM Online** : Menilai kualitas layanan SIM *online* di Satpas Kota Probolinggo.
- **Implementasi Layanan Pembuatan dan Perpanjangan SIM** : Mengukur efektivitas proses pembuatan dan perpanjangan SIM di Satpas.
- **Peningkatan Kinerja SIM Online** : Menganalisis bagaimana kinerja layanan SIM *online* dapat ditingkatkan.

- **Kendala Pelayanan SIM Online** : Mengidentifikasi masalah dan hambatan dalam pelayanan SIM *online*.
- **Analisis Efektivitas SIM Online** : Menilai seberapa efektif layanan SIM *online* di Satpas Kota Probolinggo.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai implementasi pelayanan SIM *online* di Satpas Kota Probolinggo serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan peningkatan layanan.

Implementasi Layanan SIM Online

Gambar 1 Alur Layanan Publik SIM Online



Sumber : Diolah oleh peneliti dari hasil wawancara (2024)

Satpas Probolinggo Kota memberikan informasi yang jelas tentang proses dan persyaratan pembuatan serta perpanjangan SIM melalui kantor dan media sosial, sehingga masyarakat dapat mengakses informasi dengan mudah. Program SIM *online* menawarkan berbagai manfaat, termasuk kemudahan akses, peningkatan keamanan, dan efisiensi administrasi. Masyarakat yang memahami manfaat ini lebih cenderung mengadopsi teknologi tersebut. Prosedur dan mekanisme yang

dirancang oleh Kasat Lantas memastikan pemohon dapat mengikuti langkah-langkah dengan mudah, mengurangi kebingungan dan kesalahan dalam proses pengurusan SIM.

Meskipun upaya dalam pengelolaan sistem sudah baik, evaluasi program secara berkelanjutan tetap diperlukan untuk memastikan adanya perbaikan dan peningkatan kinerja. Namun, evaluasi yang berkelanjutan tetap diperlukan untuk memastikan program tersebut terus berkembang dan memberikan manfaat optimal bagi masyarakat.

Implementasi Layanan Pembuatan dan Perpanjangan SIM di SATPAS Probolinggo: Respon Masyarakat, Proses Manual, dan Tantangan Jaringan

Pemahaman masyarakat tentang manfaat dan prosedur mendapatkan SIM *online* penting untuk memastikan adopsi yang luas dan efektif dari teknologi ini. Dengan berbagai manfaat seperti kemudahan akses, keamanan, efisiensi, dan integrasi layanan, SIM *online* menawarkan solusi modern yang dapat meningkatkan kenyamanan dan keamanan bagi para pengemudi. Prosedur yang jelas dan mudah diikuti juga memastikan bahwa pengguna dapat dengan cepat dan efektif memperoleh SIM *online*. Oleh karena itu, edukasi yang diberikan oleh tim Satpas Probolinggo Kota berperan penting dalam meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai prosedur dan manfaat SIM *online*, yang pada gilirannya dapat mendorong adopsi

teknologi ini secara luas dan efektif, serta meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Satpas.

Dengan penjelasan ini, terlihat bahwa upaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat melalui informasi yang diberikan oleh Tim Satpas Probolinggo Kota adalah langkah strategis yang sesuai dengan indikator pemahaman masyarakat tentang manfaat dan prosedur.

Implementasi dan Peningkatan Kinerja SIM Online : Upaya Satpas Probolinggo Kota dalam Memberikan Pelayanan Terbaik

Pihak Satpas telah menjelaskan bahwa kinerja sistem aplikasi SIM *online* sangat dipengaruhi oleh kecepatan dan stabilitas sistem, keamanan data, kemudahan penggunaan, integrasi dengan sistem lain, serta pengelolaan dan pemeliharaan yang baik. Untuk mengatasi tantangan seperti kendala jaringan, program ini dirancang agar dapat berfungsi optimal dan memberikan manfaat maksimal bagi pengguna. Keamanan data juga menjadi prioritas utama Satpas, dengan memastikan bahwa data yang diinput ke dalam sistem SIM *online* terlindungi dari akses tidak sah atau penyalahgunaan. Hal ini merupakan bagian dari kinerja sistem yang menjamin keamanan dan perlindungan data pengguna.

Selain itu, upaya untuk mengatasi kendala teknis dan memberikan kompensasi kepada pengguna menunjukkan komitmen Satpas dalam meningkatkan pelayanan.

Namun, evaluasi yang berkelanjutan tetap diperlukan untuk memastikan perbaikan dan peningkatan kinerja sistem aplikasi SIM *online*.

Implementasi dan Kendala Pelayanan SIM Online di Satpas Kota Probolinggo

Pelayanan SIM *online* yang diterapkan saat ini dinilai kurang efektif untuk keberlanjutan. Meskipun proses pelayanannya dilakukan secara online, pengguna masih harus mendatangi langsung kantor SATPAS Kademangan. Dengan adanya SIM *online*, masyarakat hanya melengkapi data pribadi saja karena proses penginputan dalam pembuatan SIM langsung diinput oleh anggota SATPAS. Pihak pemberi layanan atau pegawai telah memberikan penjelasan kepada para pemohon tentang cara menyimpan dan menggunakan SIM *online* melalui sosialisasi mengenai SIM *online* dilakukan melalui platform media sosial yang dimiliki oleh kantor SATPAS, serta melalui kegiatan tatap muka di berbagai lokasi seperti sekolah, kampus, dan pabrik. Informasi yang diberikan mencakup proses dan persyaratan layanan SIM *online*.

Evaluasi dari implementasi yang telah berjalan beberapa bulan ini dilakukan untuk memperbaiki dan memperbarui sistem pelayanan yang ada, sehingga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan SIM *online* ke depannya.

Analisis Efektivitas dan Tantangan Pelayanan SIM Online di Satpas Kota Probolinggo

Gambar 2
Inovasi, Tantangan Inovasi, dan Manfaat SIM Online

Inovasi	Tantangan Inovasi	Manfaat
SIM Online	<ul style="list-style-type: none"> - Keamanan data - Ketersediaan infrastruktur - Stabilitas sistem jaringan 	<ul style="list-style-type: none"> - Efisiensi Operasional - Aksesibilitas yang lebih baik - Transparansi dan akuntabilitas - Peningkatan Layanan Pelanggan

Sumber : Diolah oleh Peneliti (2024)

Inovasi SIM (Surat Izin Mengemudi) *online* yang sudah diimplementasikan di SATPAS pastinya memiliki tantangan inovasi seperti :

1. Keamanan Data : Perlindungan terhadap data pribadi pengguna sangat penting. Ancaman seperti peretasan, pencurian data, dan pelanggaran privasi menjadi tantangan utama dalam implementasi SIM *online*.
2. Ketersediaan Infrastruktur : Tidak semua daerah memiliki akses internet yang memadai. Keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, terutama di daerah terpencil, serta sarana dan prasarana dapat menghambat implementasi SIM *online*.

3. Stabilitas sistem jaringan : Hal yang sering terjadi di setiap SATPAS pastinya terkendala dengan gangguan jaringan saat proses penginputan data. Selain itu, manfaat dari inovasi SIM *online*.
4. Efisiensi operasional : SIM *online* memungkinkan otomatisasi banyak proses yang sebelumnya dilakukan secara manual. Hal ini mengurangi waktu dan tenaga yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas administratif.

Adapun manfaat dari inovasi layanan SIM *online* yakni :

1. Aksesibilitas yang lebih baik : Dengan sistem *online*, pengguna dapat mengakses informasi dan layanan kapan saja dan di mana saja selama ada koneksi internet. Ini sangat bermanfaat bagi karyawan yang bekerja dari jarak jauh atau dari berbagai lokasi geografis.
2. Transparansi dan akuntabilitas : Sistem *online* mencatat setiap transaksi dan aktivitas, serta keamanan data sehingga memudahkan pelacakan dan audit. Ini meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam operasional organisasi.
3. Peningkatan layanan pelanggan : Dengan akses mudah ke informasi dan layanan, pelanggan dapat menerima layanan yang lebih cepat dan responsif. Ini meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Pelaksanaan layanan ini dilakukan sesuai dengan aturan yang ada sehingga

prosesnya dapat berjalan dengan baik. Perubahan positif yang dirasakan adalah waktu tunggu yang lebih singkat, sekitar setengah jam. Namun, masyarakat masih harus datang ke Satpas Probolinggo untuk memastikan data pemohon. Pemohon perlu menyiapkan berkas seperti surat keterangan sehat dari klinik atau puskesmas terdekat serta dokumen penting lainnya. Setelah itu, berkas tersebut diserahkan ke petugas pelayanan SIM *online* di Satpas untuk diinput ke dalam sistem SIM *online*. Pihak Satpas sering melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan menginformasikan tentang pelayanan SIM *online* melalui media sosial. Meskipun demikian, evaluasi program SIM *online* perlu dilakukan setiap bulan untuk memastikan ada perbaikan dan agar layanan menjadi lebih baik serta lebih mudah dimengerti oleh masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan informasi dari tim Satpas dan masyarakat, program SIM *online* yang dibuat oleh Mabes Polri masih memerlukan evaluasi dan peningkatan kinerja, terutama di Satpas Probolinggo Kota. Pelaksanaannya sudah mulai optimal. Tetapi, meskipun sudah berjalan sesuai prosedur tetap diperlukan evaluasi data dan wawancara untuk mengidentifikasi kelemahan dan peluang perbaikan, sebagai berikut :

1. Tim Satpas Kota Probolinggo memberikan informasi yang jelas mengenai proses dan persyaratan pembuatan serta perpanjangan SIM, baik di kantor Satpas maupun melalui

media sosial, untuk memastikan masyarakat memahami langkah-langkah yang perlu diikuti. Program SIM *online* menawarkan manfaat seperti kemudahan akses, peningkatan keamanan, dan efisiensi dalam administrasi.

2. Kinerja aplikasi SIM *online* sangat dipengaruhi oleh kecepatan dan stabilitas sistem, dengan Satpas Kota Probolinggo berupaya menjaga performa yang optimal meskipun terkadang menghadapi kendala jaringan. Keamanan data pemohon menjadi prioritas, dengan perlindungan terhadap akses yang tidak sah atau penyalahgunaan. Saat menghadapi hambatan, Satpas memberikan kompensasi seperti snack dan minuman, serta layanan antar SIM ke rumah jika proses memakan waktu lebih dari satu jam. Meskipun terdapat upaya yang baik dalam pengelolaan sistem, evaluasi program yang berkelanjutan diperlukan untuk memastikan perbaikan dan peningkatan kinerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Kustanto, GEA, dan Chernovita, HP (2021). Studi kasus perancangan sistem informasi manajemen berbasis web: PT Unicorn Intertranz. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 8(4), 719.
<https://doi.org/10.25126/jtiik.2021844849>
- Mahsyar, A. (2011). Permasalahan pelayanan publik di Indonesia dari

- sudut pandang administratif. Hak Cipta: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1(2). <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Malalangen, A.B., Arif, A.W., dan Hamdani, D. (2009). Penegakan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang Keterbukaan Informasi Dalam Penerbitan Surat Izin Mengemudi Di Kantor Divisi Lalu Lintas Polres Wajo. Nawi, R. (almarhum). Laporan Kesamaan: Paradigma Pelayanan Pemerintah Perpanjangan Surat Izin Mengemudi Pada Masa Pandemi Covid-19 di Repository.unpacti.ac.id. <http://repository.unpacti.ac.id/70/1/4.%20Paradigma%20Pelayanan%20Administratif%20Perpanjangan%20Surat%20Izin%20Mengemudi%20Di%20Masa%20Pandemi%20Covid%2019%20%281%29..pdf>
- Wahuni, T., Shakdia, S., Kusumawati, R. (2020). Kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) online POLISI SLEMAN. Poprika. <http://ejournal.widyamataram.ac.id/index.php/populika/article/view/132>
- Rustopo, I. N., Prabawati, I., Sos, S., Si, M. (almarhum). Mendapatkan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Administrasi SIM Kolombo Surabaya (SATPAS).
- Puspitarini dan Rahmadi. (2024). Pengantar Sistem Informasi Manajemen Administrasi (diedit oleh Probolinggo, Jawa Timur). deepublish. (2022, July 12). *Pengertian, Isi, dan Contoh Fokus Penelitian*. Penerbit Deepublish. Retrieved January 25, 2024, from https://penerbitdeepublish.com/pengertian-isi-dan-contoh-fokus-penelitian/#1_Moleong_2014
- Margono, S. A. (2001). Sistem manajemen informasi. Pers Universitas Gadjah Mada.
- Nasution, A.F. (2023). Metode penelitian kualitatif. Setengah Kreatif. Duha, Y. (2022). Menerapkan aplikasi presisi yang dipatenkan untuk meningkatkan layanan yang cepat dan akurat. *Jurnal Teknik, Komputer, dan Teknologi Pertanian, Sains*, 1(1), 69–76. <https://doi.org/10.56248/maostek.v1i1.15>