

## TRANSFORMASI MANAJEMEN KEPOLISIAN MELALUI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI SIM NASIONAL PRESISI (SINAR)

Luthfia Ika Cahyani<sup>1</sup>, Muhammad Fiiki Nurrohman<sup>2</sup>, Meita Ika Setiowati<sup>3</sup>, Rizal Iqbal Taufiq<sup>4</sup>  
Ari Mukti

Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Tidar; Jalan Kapten Suparman 39 Magelang 56116, telp (0293) 364113/fax (0293) 362438

e-mail: <sup>1</sup>[lutfiaika17@gmail.com](mailto:lutfiaika17@gmail.com), <sup>2</sup>[nfiiki@gmail.com](mailto:nfiiki@gmail.com), <sup>3</sup>[mei.meita1218@gmail.com](mailto:mei.meita1218@gmail.com), <sup>4</sup>[rizal.iqbal383@gmail.com](mailto:rizal.iqbal383@gmail.com)

---

### ABSTRACT

*Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa publik. Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik dibutuhkan manajemen pemerintah yang baik guna mendukung penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya dengan melakukan inovasi pelayanan publik. Salah satu inovasi yang dilakukan pemerintah yaitu dengan Aplikasi SINAR yang diluncurkan oleh Kepolisian guna membantu penyelenggaraan pelayanan SIM agar efektif dan efisien. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui inovasi penyelenggaraan pelayanan publik melalui Aplikasi SINAR serta manfaatnya bagi manajemen pemerintahan. Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur dengan menggunakan buku jurnal, maupun sumber lain sebagai data. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi SINAR mempunyai prinsip penyelenggaraan publik yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan. Aplikasi ini juga membantu pemerintah dalam perbaikan manajemen pemerintahan. Walaupun demikian aplikasi ini masih memiliki kekurangan diantaranya aplikasi masih sering error, belum diterapkan di seluruh wilayah Indonesia, dan metode pembayarannya hanya bisa dilakukan melalui ATM, M-Banking atau Internet Banking*  
*Keywords : manajemen pemerintah, inovasi pelayanan publik, Aplikasi Sinar*

---

### 1. PENDAHULUAN

Dewasa ini tuntutan publik terhadap pemerintah terus meningkat. Hal ini seiring dengan kebutuhan masyarakat akan barang maupun jasa publik yang semakin kompleks dan tidak terbatas. Pemerintah sebagai *agent of development and agent of change* perlu untuk merespon tuntutan masyarakat tersebut dengan memperbaiki pelayanan publik yang ada. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas pemerintah membutuhkan manajemen pemerintah yang baik. Manajemen pemerintah yang baik memungkinkan pelaksanaan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan inovatif sehingga mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat (Fidianingsih, 2020)<sup>[1]</sup>

Manajemen pemerintah pada dasarnya merupakan pengelolaan pemerintahan yang dilakukan secara rasional, efektif, dan efisien melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang optimal (Ismanudin, 2014)<sup>[2]</sup>. Adanya pergeseran nilai paradigma *New Public Service* memberikan implikasi bagi penyelenggaraan pelayanan publik.

Anggapan bahwa pemerintah dilayani masyarakat berubah menjadi pemerintah yang melayani masyarakat. Sehingga pemerintah sebagai sarana penyedia pelayanan publik memperhatikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat melalui perbaikan manajemen pemerintah. Dalam rangka mewujudkan manajemen pemerintah yang mampu mendukung pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya dilakukan melalui inovasi pelayanan publik.

Menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30/2014, inovasi publik adalah terobosan jenis pelayanan publik yang merupakan gagasan kreatif, orisinal dan atau adaptasi, modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat secara langsung maupun tidak langsung<sup>[3]</sup>. Inovasi dalam pelayanan publik lahir dari adanya tuntutan publik untuk meningkatkan pelayanan. Dalam pemerintahan inovasi dapat menjadi jawaban dari permasalahan yang terjadi sehingga pemerintah mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Keseriusan pemerintah

dalam inovasi publik dibuktikan dengan adanya penyelenggaraan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) yang diadakan oleh Kementerian Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Adanya kompetisi tersebut didasarkan pada peraturan Menteri PANRB No. 3 Tahun 2018.<sup>[1]</sup> Hal tersebut kemudian juga menjadi salah satu pemacu bagi lembaga pemerintahan yang ada untuk melakukan inovasi terhadap pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sebagai wujud dari perbaikan guna menciptakan manajemen pemerintah yang baik.

Salah satu lembaga pemerintahan yang turut melakukan inovasi terhadap pelayanan publik yaitu Kepolisian Republik Indonesia (POLRI). Kepolisian merupakan lembaga negara yang berperan sebagai pihak yang menjaga keamanan serta ketertiban negara. Sebagai bagian dari lembaga pemerintahan, Kepolisian menawarkan pelayanan publik kepada masyarakat seperti pelayanan pembuatan dan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM). SIM merupakan tanda bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh pihak Kepolisian bagi masyarakat yang telah memenuhi persyaratan baik secara administrasi, kesehatan jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas, serta mahir mengendarai kendaraan. Oleh karena itu, SIM menjadi syarat penting bagi seseorang yang ingin berkendara. Sehingga dengan adanya hal tersebut SIM menjadi salah satu kebutuhan bagi masyarakat.

Pelayanan terkait dengan SIM identik dengan pelayanan yang berbelit – belit dan prosedural yang relatif rumit. Permasalahan pelayanan SIM tersebut dikarenakan banyaknya hal – hal yang harus diurus mulai dari persyaratan administratif hingga uji tes tulis dan praktik. Disamping hal tersebut pelayanan SIM di lapangan juga berkaitan dengan praktik percaloan. Kebutuhan akan SIM oleh masyarakat membuka kesempatan bagi para calo untuk menawarkan jasanya guna membantu masyarakat dalam membuat SIM. Berdasarkan jejak pendapat yang dilakukan oleh Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Kepolisian Resort Jember pada tahun 2015 menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan SIM yang ada. Masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kepolisian masih cenderung lama dan berbelit – belit sehingga menyebabkan antrian panjang dan pelayanan yang kurang cepat<sup>[4]</sup>.

Permasalahan yang terjadi dalam pelayanan SIM mendorong Kepolisian untuk melahirkan inovasi dalam hal pelayanan publik bagi masyarakat. Salah satu inovasi yang dilakukan yaitu dengan adanya pelayanan perpanjangan dan pembuatan SIM secara online berbasis aplikasi mobile yang diberi nama Aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR). Aplikasi SINAR dapat mengubah proses pembuatan dan perpanjangan SIM yang dilakukan oleh Kepolisian menjadi online dan bisa dilakukan di mana saja. Aplikasi SINAR juga menjadi wujud komitmen dari Kepolisian selaku bagian dari lembaga pemerintahan terhadap manajemen pemerintah yang baik. Perbaikan manajemen pemerintah yang dilakukan tersebut diharapkan dapat membantu peningkatan penyelenggaraan publik yang dilakukan oleh Kepolisian dengan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk melakukan perpanjangan dan pembuatan SIM.

Berdasarkan pemaparan tersebut tujuan dari penulisan jurnal ini untuk mengetahui inovasi penyelenggaraan pelayanan publik melalui Aplikasi SINAR serta manfaatnya bagi manajemen pemerintahan.

## 2. METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian adalah menggunakan studi literatur yang dimana mencari referensi teori yang relevan dengan kasus atau permasalahan yang ditemukan. Referensi tersebut berkaitan dengan program pelayanan publik berupa aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) dalam memberikan pelayanan perpanjangan dan pembuatan SIM secara online. Referensi ini dapat dicari dari buku, jurnal, artikel laporan penelitian, dan situs-situs di internet. Output dari studi literatur ini adalah terkumpulnya referensi yang relevan dengan rumusan masalah. Tujuannya adalah untuk memperkuat permasalahan serta sebagai dasar teori dalam melakukan studi dan juga menjadi dasar untuk melakukan pelayanan yang maksimal untuk masyarakat.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Aplikasi SINAR

Aplikasi SINAR (SIM Nasional Presisi) adalah suatu aplikasi online yang digunakan untuk pembuatan SIM baru dan perpanjangan SIM. Aplikasi ini dapat di download melalui *playstore* ataupun *appstore*. Korps Lalu Lintas Polisi Republik Indonesia (Korlantas Polri) meluncurkan

aplikasi SINAR pada tanggal 13 April 2021. Peluncuran aplikasi SINAR dilaksanakan secara hybrid (luring dan daring) dengan melibatkan tiga elemen masyarakat yaitu mahasiswa yang dilaksanakan di Taman Melingkar Perpustakaan Universitas Indonesia, santri di Pesantren Tebu Ireng Jombang, Jawa Timur, dan komunitas ojek online di Denpasar, Bali. Dalam peluncuran aplikasi juga dilakukan simulasi penggunaan aplikasi SINAR.<sup>[5]</sup>

Dalam proses pembuatan SIM baru dan perpanjangan SIM pada aplikasi SINAR terdapat tahapan yang berbeda. Untuk pembuatan SIM baru, pemohon tetap harus datang ke Satpas SIM untuk melakukan ujian praktik sedangkan untuk perpanjangan SIM A dan SIM C pemohon tidak harus ke satpas. Tata cara untuk membuat SIM baru pada aplikasi SINAR adalah dengan mendownloadnya di *playstore* atau *appstore* kemudian registrasi menggunakan NIK, lalu *face recognition* atau identifikasi seseorang dari gambar digital, memilih jenis SIM, melakukan pembayaran PNPB SIM baru, mengerjakan ujian teori online yang sebelumnya terdapat simulasi contoh soal, jika lulus ujian maka akan mendapatkan QR kode, kemudian pilih satpas dan pilih jadwal ujian praktik.<sup>[6]</sup>

Untuk proses perpanjangan SIM A dan SIM C dilakukan sepenuhnya secara online. Tahapan pertama dilakukan dengan mendownload aplikasi, memverifikasi nomer handphone dengan OTP, melakukan registrasi menggunakan NIK, SIM, foto KTP, dan foto selfie, memverifikasi NIK dan SIM, memilih jenis SIM serta lokasi satpas, kemudian memverifikasi hasil pemeriksaan kesehatan dan psikologi, lalu mengisi rekenening pengembalian (pembatalan), memilih metode pengiriman, mengupload pas foto dan tanda tangan, membayar PNPB dan biaya kirim, kemudian SIM akan dicetak dan dikirim ke pemohon. Untuk pemeriksaan psikologi dilakukan melalui aplikasi E-PPsi dan pemeriksaan kesehatan dilakukan melalui aplikasi E-Rikkes.<sup>[7]</sup>

Adanya aplikasi SINAR dapat memberikan kemudahan bagi pengemudi kendaraan bermotor yang ingin melakukan pembuatan atau perpanjangan SIM karena dapat dilakukan secara online serta dapat dilakukan dimana saja tanpa harus datang ke satpas. Penerapan aplikasi SINAR juga dapat meningkatkan transparansi dalam proses pembuatan dan perpanjangan SIM, serta terjadinya pelayanan yang terintegrasi secara

daring sehingga mempercepat proses administrasi. Di samping kelebihan tersebut, aplikasi SINAR masih memiliki kekurangan seperti tidak bisa diakses, belum diterapkan di seluruh wilayah Indonesia, serta metode pembayarannya hanya bisa dilakukan melalui ATM, M-Banking atau Internet Banking dan belum bisa melakukan pembayaran melalui e-commerce dan minimarket seperti E-Samsat.<sup>[8]</sup>

### **Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi SINAR**

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia pada dasarnya telah diatur dalam Undang – undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam peraturan tersebut dalam Pasal 4 disebutkan bahwa warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil. Hal ini memberikan implikasi bahwa dalam memberikan pelayanan publik, pemerintah harus menerapkan prinsip non diskriminasi atau tidak membedakan keyakinan, status, kelas, maupun golongan tertentu. Jika pelayanan publik tidak menerapkan prinsip non diskriminasi maka akan terjadi ketidakperpihakan kepada masyarakat dan akan menimbulkan kasus KKN (korupsi, kolusi, nepotisme).

Prinsip non diskriminasi dalam pelayanan publik sejalan dengan upaya Kepolisian selaku lembaga pemerintah dalam memberikan pelayanan perpanjangan dan pembuatan SIM secara online melalui aplikasi SINAR. Dengan adanya aplikasi ini maka masyarakat yang ingin mengurus pembuatan atau perpanjangan SIM akan menjalankan prosedur yang sama dan tidak ada yang diperlakukan secara khusus.

Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip diantaranya yaitu: (1) kesederhanaan, (2) kejelasan, (3) kepastian waktu, (4) akurasi, (5) keamanan, (6) tanggung jawab, (7) kelengkapan sarana dan prasarana, (8) kemudahan akses, (9) kedisiplinan, dan (10) kenyamanan.<sup>[9]</sup> Pelayanan publik yang dilakukan oleh Kepolisian setelah adanya aplikasi SINAR dapat dilihat melalui prinsip berikut.

Prinsip pertama adalah kesederhanaan yang berkaitan dengan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Seperti kita ketahui dengan

diselenggarakan program pembuatan dan perpanjangan SIM online ini memiliki tujuan utama dimana menyederhanakan prosedur pembuatan dan perpanjangan SIM yang harus datang ke Kantor Polisi di tiap tiap daerah. Kantor polisi yang memberikan pelayanan ini biasanya hanya terdapat di daerah perkotaan saja, yang mana hanya akan memberikan kemudahan untuk masyarakat yang tinggal di perkotaan saja. Namun masih banyak warga yang tinggal di pedesaan harus datang ke kantor, hal itu cukup memakan waktu dan biaya yang diperlukan untuk perjalanan. Belum lagi proses pembuatan yang cukup rumit, dimana pemohon harus mondar mandir dari satu ruang ke ruang lain untuk menyelesaikan tiap tiap tahapnya dan juga perlu membawa beberapa dokumen yang tidak sedikit ditambah lagi banyaknya masyarakat yang ingin membuat dan perpanjang SIM di akhir pekan yang akan menambah daftar antri yang cukup panjang. Hal-hal tersebut membuat pelayanan pembuatan dan perpanjang SIM menjadi kurang efektif. Maka dari itu dengan peluncuran aplikasi SINAR akan mempermudah masyarakat untuk membuat dan memperpanjang SIM mereka, mereka tidak perlu datang jauh jauh ke kantor setiap daerah. User interface dalam aplikasi SINAR ini juga mudah dipahami dan informatif jadi sangat mempermudah masyarakat yang menggunakannya, diluar itu masyarakat hanya cukup mengaksesnya melalui gawai mereka masing masing yang mana hanya memerlukan beberapa dokumen dan akses internet yang memadai, kemudian membayar melalui bank yang tertera, lalu SIM dapat diambil ke kantor maupun dikirim langsung ke rumah.

Prinsip kedua yaitu kejelasan, dalam hal ini ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu :

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, dalam program ini kita masyarakat sangat dipermudah yang dimana untuk warga yang hendak membuat SIM hanya memerlukan berkas berupa NIK, KTP, scan tanda tangan dan pas foto dengan dilengkapi surat kesehatan saja, dan untuk masyarakat yang ingin memperpanjang SIM kurang lebihnya sama yaitu hanya memerlukan NIK, KTP, SIM lama, tanda tangan dan pas foto yang dilengkapi surat sehat
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan

pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, tentu dengan diselenggarakan program ini perlu adanya tambahan pegawai untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan dan tak hanya itu perlu adanya teknisi yang terus mengembangkan dan maintenance aplikasi.

- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran. Sementara ini pihak Polri bekerjasama dengan Bank BNI saja, memang baru satu saja karena program ini tergolong ini tergolong masih baru namun harapannya untuk kedepan agar menambah kerjasama dengan beberapa perusahaan penyedia jasa keuangan yang populer dan juga sama sama yang berbasis digital yang dimana akan semakin menambah kepraktisan dalam pembuatan maupun perpanjangan SIM.

Prinsip ketiga yaitu kepastian waktu. Kepastian waktu berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Hal yang menjadi kelebihan utama dalam program pembuatan dan perpanjangan SIM online ini yang mana untuk proses pembuatan SIM secara offline rata rata memerlukan waktu 3-4 jam namun dengan adanya program ini warga dapat mengurusnya kurang dari 1 saja, karena semua prosedur pembuatan hanya melalui satu pintu saja. Tentu hal ini akan memberikan kemudahan untuk warga yang memiliki waktu luang yang sedikit untuk mengurus SIM di kantor.

Prinsip keempat yaitu akurasi. Dalam hal ini akurasi memiliki maksud yaitu produk pelayanan publik yang diberikan untuk masyarakat diterima dengan benar, tepat dan sah. Seperti program-program lainnya tentu dalam pembuatan dan perpanjangan SIM ini haruslah tepat sasaran yang dimana hanya diperuntukan untuk masyarakat yang hendak membuat dan memperpanjang SIM saja, dan mungkin juga dengan adanya program ini akan mengurangi adanya praktik calo dan joki pembuatan SIM.

Prinsip yang kelima dalah keamanan yang mana dalam hal ini berkaitan dengan proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Dalam program pembuatan dan perpanjangan SIM secara online ini sudah barang tentu dan wajib tentang keamanan data dan privasi masyarakat menjadi prioritas utama, karena program ini berbasis

digital, tentu bug dan bahaya hacking sudah menjadi resiko, maka dari itu pihak terkait memerlukan sebuah pegawai teknisi yang bertanggung jawab dan ahli dibidangnya yang dimana terus mengembangkan dan memperbaiki kekurangan yang ada agar keamanan dan privasi warga tetap terjaga dan tidak dimanfaatkan untuk tindakan kriminal oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Prinsip keenam adalah tanggung jawab yang berkaitan dengan pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Tidak hanya melaksanakan tugas dan kewajiban, petugas yang bertugas tentu juga harus bertanggung jawab akan tugas dan kewajibannya dalam memberikan pelayanan yang maksimal untuk masyarakat. Petugas dituntut untuk dapat menerima dan menyelesaikan berbagai keluhan dan masalah didalam proses berjalannya program perpanjangan dan pembuatan SIM secara online ini, sudah menjadi rahasia umum bahwasannya tidak ada program yang sempurna, tentu di dalam sebuah program layanan masyarakat terdapat berbagai kendala baik internal maupun eksternal

Prinsip yang ketujuh yaitu kelengkapan sarana dan prasarana, yang dimaksud hal ini adalah tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). Karena program ini berbasis digital tentu perlu adanya perangkat perangkat seperti seperangkat komputer dan akses internet yang memadai namun tidak hanya perangkat keras saja, perlu adanya server yang berkualitas karena aplikasi ini dirilis untuk seluruh masyarakat Indonesia maka tentu saja aktivitas server sangatlah padat bilamana banyak yang mengakses pada waktu yang bersamaan, jika server yang dimiliki tidak memadai sudah pasti akan menghambat proses perpanjangan dan pembuatan SIM secara online ini, dan mungkin saja menyebabkan beberapa data tidak terinput dengan sempurna.

Prinsip kedelapan yaitu kemudahan akses yang berkaitan dengan tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Karena program ini berbasis digital

tentu tidak memerlukan sarana yang banyak, mungkin hanya memerlukan sarana yang memadai untuk operator program ini, kemudahan akses adalah keunggulan utama dalam program perpanjangan dan pembuatan SIM online ini, dikarenakan warga yang hendak membuat dan memperpanjang SIM mereka hanya memerlukan smartphone dan akses internet yang memadai, tanpa harus datang ke kantor dan juga SIM bisa diambil langsung ke kantor dan juga dapat dikirim langsung ke rumah pemohon.

Prinsip ke sembilan adalah kedisiplinan, kesopanan dan kerapian. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Mungkin dengan program ini tidak akan kontang secara langsung antara yang memberikan pelayanan dengan masyarakat, perlu adanya customer service baik melalui chat atau telepon yang siap siaga selalu dalam menerima berbagai kendala selama program ini berlangsung. Bukan berarti tidak bertemu langsung petugas yang bertugas berlaku seandainya sendiri tentu kedisiplinan, kesopanan dan kerapian selama bertugas menjadi operator program ini menjadi kewajiban utama, hal ini juga merupakan bentuk pencitraan nama baik instansi yang terkait

Dan prinsip yang terakhir adalah kenyamanan yang berkaitan dengan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Mungkin yang menjadi satu satunya hal tidak menjadi urgensi utama dalam program perpanjangan dan pembuatan SIM, karena masyarakat dapat mengaksesnya di rumah tanpa harus datang ke instansi terkait, namun penting juga menciptakan ruang kerja yang nyaman dengan memberikan fasilitas yang memadai untuk para petugas operator dalam program perpanjangan dan pembuatan SIM ini.

Untuk kualitas pelayanan publik dalam aplikasi SINAR dapat diukur dengan tiga dimensi menurut Lenvine dalam Hardiyansyah (2011:53) yaitu<sup>[9]</sup> : *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customer, *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu

dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan ketentuan yang telah ditetapkan, dan *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Pelayanan publik berupa aplikasi SINAR dari dimensi *responsivitas* dapat dilihat bagaimana *responsivitas* pengelola aplikasi dalam mengkonfirmasi data-data yang sudah diunggah masyarakat melalui aplikasi, admin yang bertugas akan bekerja secepat mungkin dalam merespon permohonan perpanjangan dan pembuatan SIM tersebut. Dengan adanya aplikasi SINAR, warga pemohon perpanjangan dan pembuatan SIM tidak perlu membawa berkas ke kantor polisi terdekat, mereka hanya mengunggah berkas mereka melalui aplikasi ini, dan aplikasi ini juga merupakan salah satu bentuk upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, cepat dan tepat kepada masyarakat.

*Responsibility* atau *responsibilitas* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Dari sini *responsibilitas* dapat juga diartikan sejauh mana pemerintah bertanggung jawab dalam proses pelayanan publik tersebut. Dengan adanya aplikasi SINAR ini merupakan sebuah solusi terhadap berbagai kendala yang terjadi dalam pembuatan dan perpanjangan SIM secara offline, seperti prosedur yang terlalu rumit, waktu yang diperlukan terlalu lama dan banyak nya antri dari pemohon lainnya.

*Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat. Aplikasi SINAR ini baru saja dirilis bulan April 2021 ini, yang sangat wajar bilamana aplikasi ini belum maksimal masih perlu adanya pengembangan untuk kedepannya. Jika dilihat di aplikasi *Play Store* aplikasi SINAR ini sudah diunduh 100.000 lebih unduhan dan masih mendapat rating 2,0. dilihat dari komentar masyarakat yang menggunakan aplikasi masyarakat mengeluhkan seperti dokter yang

mengetes kesehatan tidak berada ditempat padahal sudah membuat janji dan belum bisa membuat permohonan perpanjangan SIM.

### **Manfaat Aplikasi SINAR bagi Pemerintah**

Inovasi pelayanan publik yang dikeluarkan oleh POLRI khususnya mengenai pelayanan pengurusan SIM baik perpanjangan maupun pembuatan yang dapat dilakukan secara online aplikasi SINAR merupakan salah satu bentuk dari upaya pemerintah dan pihak-pihak yang bersangkutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Aplikasi SINAR ini merupakan proses kerja sama antar 2 orang/pihak atau lebih untuk mencapai tujuan yang ditetapkan (dalam hal ini pemerintah - *stakeholder*) merupakan salah satu wujud pelayanan.

Inovasi pelayanan terkait dengan perpanjangan dan pembuatan SIM secara online dengan menggunakan aplikasi SINAR ini merupakan wujud perbaikan manajemen yang berorientasi kepada manajemen yang baik. Manajemen yang baik memungkinkan untuk mencapai tujuan awal dengan baik pula dengan memperhatikan asas-asas dan hukum pelayanan yang berlaku. Dalam hal ini manajemen yang baik dapat mendukung penyelenggaraan public dengan pertimbangan pelayanan public yang baik pula. Adanya penerapan inovasi pelayanan SIM terkait dengan perpanjangan dan pembuatan SIM secara online melalui aplikasi SINAR memberikan dampak yang positif bagi manajemen pemerintahan.

Kunci dalam pelayanan pemerintahan adalah mengelola penyelenggaraan pemerintah secara rasional, efisien, dan efektif melalui perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan yang optimum. Nilai-nilai tersebut ada dalam inovasi pelayanan SIM secara online berbasis aplikasi SINAR. Hal ini mengandung artian bahwa bahwa aplikasi SINAR merupakan wujud dari pelaksanaan pelayanan pemerintahan yang baik. Dengan pemerintah meluncurkan produk-produk Inovasi terutama dalam bidang pelayanan publik akan berdampak langsung dalam naiknya penilaian pemerintahan kita.

Aplikasi SINAR dengan nilai-nilai dalam sistemnya merupakan wujud dari perubahan dari paradigma lama ke paradigma baru. Inovasi pelayanan SIM melalui aplikasi ini menjadi wujud transformasi pelayanan di mana sebelumnya administrasi organisasi-manusia sebagai sumber

daya utama digantikan oleh suatu sistem yang independen, pengelolaan dengan nilai-nilai kepemimpinan dan manajemen yang sebelumnya menggunakan pengaturan administrasi, dan sebagainya merupakan transformasi paradigma lama ke paradigma baru sebagai solusi tuntutan zaman yang menuntut akan kemudahan dan fleksibilitas yang tinggi terutama dalam pelayanan administrasi seperti pembuatan dan perpanjangan SIM ini.

Aplikasi SINAR dapat menjadi solusi akan masalah praktik KKN terutama suap yang terjadi dalam pengurusan SIM selama ini. Pelaksanaan pengurusan SIM berbasis aplikasi mobile secara signifikan mengurangi bahkan menghilangkan praktik suap sehingga meningkatkan kinerja pelayanan yang bermuara pada peningkatan kepuasan pelayanan masyarakat. Peningkatan ini berdampak dengan meningkatnya penilaian akan manajemen pemerintahan serta dapat memajukan manajemen pemerintahan di Indonesia baik secara langsung maupun tidak langsung. Adanya inovasi aplikasi SINAR dengan nilai-nilai kemajuannya ini suatu bentuk dobrakan baru untuk manajemen pemerintahan Indonesia agar terpacu dalam meningkatkan manajemen pemerintahannya dengan inovasi-inovasi yang berkembang terutama dalam manajemen pelayanan masyarakatnya.

#### 4. SIMPULAN

Peluncuran aplikasi SINAR oleh kepolisian merupakan upaya inovasi yang diciptakan dan dikembangkan oleh pemerintah guna memenuhi kebutuhan akan kemudahan, fleksibilitas, transparansi, dan pengoptimalan dari proses pelayanan publik terutama kaitannya dengan pengurusan SIM. Meskipun inovasi pelayanan SIM melalui online ini bukan merupakan suatu inovasi yang baru di dunia, namun dapat menjadi solusi dari beberapa permasalahan pelayanan publik di Indonesia sekarang ini.

Inovasi pelayanan SIM ini merupakan suatu inovasi pelayanan yang cukup baik, namun masih dibutuhkan peningkatan dan pematangan dalam hal sumber daya teknologi yang diperlukan dalam pengoptimalan aplikasi supaya lebih mempermudah masyarakat dalam mengurus perihal Surat Izin Mengemudi (SIM) mereka.

Pemerintah perlu untuk melakukan peningkatan infrastruktur dan teknologi informasi agar mengurangi potensi terjadinya eror di dalam

aplikasi SINAR agar mempermudah dan memperlancar masyarakat terutama dalam hal pengoptimalan input data. Agar semakin mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan SIM dengan tetap mengedepankan kualitas pelayanan publik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Fidiansih, V., & Fanida, E. H. 2020. *Inovasi Layanan e-SIM (Elektronik Surat Izin Mengemudi) Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Kepolisian Resort Kota Sidoarjo*. Publika, 8(5).
- [2] Ismanudin. 2014. *Teori Dan Implementasi Manajemen Pemerintahan*. *Jurnal Aspirasi*, 5 (1), 43-53
- [3] Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 Tahun 2012 Tentang Inovasi Pelayanan Publik
- [4] Juwita, A. 2018. *Optimalisasi SIM online sebagai strategi untuk mewujudkan pelayanan prima pada kantor Satpas Jember*. *Airlangga Development Journal*, 2(2), 91-117.
- [5] Anonim. 2021. *Korlantas Polri Luncurkan Aplikasi Pembuatan SIM Online "SINAR" di UI*. [www.ui.ac.id](http://www.ui.ac.id) (diakses pada 20 April 2020)
- [6] Korlantas POLRI. 2021. *Layanan Perpanjangan SIM Berbasis Aplikasi Sinar Diluncurkan, Ini Alurnya*. [www.korlantas.polri.go.id](http://www.korlantas.polri.go.id) (diakses pada 20 April 2020)
- [7] Purnama Rayhand. 2021. *Sinar, Nama Aplikasi Buat SIM Online via Ponsel Mulai April*. [www.cnnindonesia.com](http://www.cnnindonesia.com) (diakses pada 20 April 2020)
- [8] Andika, M Luthfi. 2021. *Aplikasi Perpanjangan SIM Onlien Tak Bisa Diakses, Ini Kata Polisi*. [www.oto.detik.com](http://www.oto.detik.com) (diakses pada 20 April 2020)
- [9] Atthahara, H. 2018. *Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: studi kasus aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta*. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66-66.
- [10] Oktasari, D. M. 2015. *Implementasi Kepmen Pan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik Di Kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara*. *Jurnal Pemerintahan*, 3(2), 2257-2262.
- [11] *Tribun-Bali.com*. 2017. *Mau Bikin SIM Secara Manual Atau Online? Begini Estimasi Waktu dan Biaya Selengkapny*.

[www.bali.tribunnews.com](http://www.bali.tribunnews.com) (diakses pada 19 April 2021)

[12] Arnani, Mela. 2021. *Cara Perpanjangan SIM Online dan Rincian Biayanya*. [www.kompas.com](http://www.kompas.com) (diakses pada 19 April 2021)

[13] Debora, Sonya Teresa. 2021. *Simak, Cara Buat dan Perpanjang SIM Online Lewat Ponsel*. [www.megapolitan.kompas.com](http://www.megapolitan.kompas.com) (diakses pada 19 April 2021)