

**IMPLEMENTASI PELAYANAN SIM MELALUI
APLIKASI SIM NASIONAL PRESISI (SINAR) DI
SATPAS POLRESTA SIDOARJO
SKRIPSI**



**Disusun Oleh :
JASIM MAHINDRA ZULFIKRA AWAN
NIM. 1913111033**

**ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA
SURABAYA
2023**

COVER
IMPLEMENTASI PELAYANAN SIM MELALUI APLIKASI SIM
NASIONAL PRESISI (SINAR) DI SATPAS POLRESTA SIDOARJO

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Bhayangkara Surabaya untuk memenuhi
persyaratan penyelesaian Progam Sarjana Administras Publik



Disusun Oleh :

JASIM MAHINDRA ZULFIKRA AWAN

NIM. 1913111033

ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA
SURABAYA

2023

Lembar Persetujuan

LEMBAR PERSETUJUAN

Implementasi Pelayanan SIM Melalui Aplikasi SIM Nasional Presisi(SINAR) Di Satpas Polresta
Sidoarjo

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Administrasi Publik Universitas Bhayangkara Surabaya

Disusun oleh:

JASIMMAHINDRAZULFIKRAAWAN
1913111033

Diperiksa dan disetujui oleh

Pembimbing I



Dra. Tri Prasetyowati, M.Si.
NIDN : 0727076701

Pembimbing II



Fierda Nurany, S.AP., M.KP.
NIDN : 0712119201

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Publik



Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP.
NIDN : 0723059004

Lembar Pengesahan

LEMBAR PENGESAHAN

Implementasi Pelayanan SIM Melalui Aplikasi SIM Nasional Presisi(SINAR) Di Satpas Polresta Sidoarjo

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Administrasi Publik Universitas Bhayangkara Surabaya

Disusun oleh:

JASIMMAHINDRAZULFIKRAAWAN
1913111033

Tanggal Ujian : 26 Juni 2023
Periode Wisuda :

Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Dra. Tri Prasetyowati, M.Si.
NIDN : 0727076701

Pembimbing II

Fierda Nurany, S.AP., M.KP.
NIDN : 0712119201

Disetujui oleh Tim Penguji Skripsi

Penguji I

Dra. Tri Prasetyowati, M.Si.
NIDN : 0727076701

Penguji II

Dr. Susi Ratnawati, S.Sos., M.M.
NIDN : 0717117001

Penguji III

Bagus Ananda Kurniawan, S.AP.,
M.AP.
NIDN : 0723059004

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Tri Prasetyowati, M.Si.
NIDN : 0727076701

Menyetujui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik

Bagus Ananda Kurniawan, S.AP.,
M.AP. NIDN : 0723059004

Lembar Pernyataan keaslian

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : JASIM MAHINDRA ZULFIKRA AWAN
Tempat, Tanggal Lahir : Ambon, 31 Juli 1997
NIM : 1913111033
Fakultas / Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi dengan judul "**IMPLEMENTASI PELAYANAN SIM MELALUI APLIKASI SIM NASIONAL PRESISI(SINAR) DI SATPAS POLRESTA SIDOARJO**" beserta seluruh isinya adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini maka saya siap menanggung segala bentuk resiko/sanksi yang berlaku.

Surabaya, 26 Juni 2023
Yang Membuat Pernyataan



JASIM MAHINDRA ZULFIKRA
AWAN

MOTTO

Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah (pula) kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang-orang yang beriman. – (QS Ali Imran: 139)

Mahkota seseorang adalah akalnya. Derajat seseorang adalah agamanya.
Sedangkan kehormatan seseorang adalah budi pekertinya. – Umar Bin Khatab

Berikan aku 1.000 orang tua, niscaya akan kucabut Semeru dari akarnya. Berikan aku 1 pemuda, niscaya akan kuguncangkan dunia. – Bung Karno

Jangan pernah merobohkan pagar tanpa mengetahui mengapa didirikan. Jangan pernah mengabaikan tuntunan kebaikan tanpa mengetahui keburukan yang kemudian anda dapat. –Buya Hamka

Gravitasi tidak bertanggung-jawab atas orang yang jatuh cinta. –Albert Einstein

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala rahmat dan karuniaNya, Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “IMPLEMENTASI PELAYANAN SIM MELALUI APLIKASI SIM NASIONAL PRESISI (SINAR) DI SATPAS POLRESTA SIDOARJO” dengan tepat waktu. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Sarjana Strata Satu (S-1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya. Pengerjaan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dukungan baik berupa moril dan materil dari banyak pihak. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Irjen pol (Purn) Drs. Anton Setiadji, S.H., M.H selaku Rektor Universitas Bhayangkara Surabaya.
2. Ibu Dra. Tri Prasetijowati. S.os., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara, sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I skripsi, yang telah sabar membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan,
3. Ibu Fierda Nurany., S.AP., M.KP selaku Kepala Lab e-gov Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara, sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II skripsi, yang telah sabar membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan,

3. Bapak Bagus Ananda K., S.AP.,M.AP, Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univesitas Bhayangkara yang telah memberikan dukungan kepada penulis,
4. Ibu Diana S.AP M.AP, selaku Dosen wali yang telah sabar memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai,
5. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univesitas Bhayangkara yang telah memberikan ilmu selama proses perkuliahan,
6. Bapak/ibu Di SATPAS Polresta Sidoarjo yang telah memberikan dukungan dan bantuan informasi terkait penelitian skripsi ini.
7. Masyarakat daerah Sidoarjo yang telah memberikan dukungan dan bantuan informasi terkait penelitian skripsi ini.
8. Keluarga besar Awan Family Dan Puteri Anugerah Maharani
9. Riza wiji, Yoshi, Popy, Risma, Fauziah yang telah bersama-sama saling memberikan semangat dan dukungan agar bisa bersama menyelesaikan skripsi sehingga dapat lulus tepat waktu
10. Mba vika, Mba neta, Mas rojul, Eva, Fia, Liana, Ricky, Faris, Peo, Kiki, Litu, Novan, dan serta keluarga besar BEM FISIP lainnya yang telah memberikan dukungan dan semangat
11. Kepada Guardians Of the Galaxy yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis lewat cerita dan karyanya.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas jerih payah dan pengorbanan yang telah diberikan dengan balasan yang lebih baik. Akhir kata, karena penulis merasa kurangnya pengalaman menulis sehingga penelitian ini jauh dari kata sempurna namun dari itu penulis berharap semoga karya tulis ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi penelitian yang akan datang dan pembaca.

Surabaya 29 Mei 2023

Penulis

JASIM MAHINDRA ZULFIKRA AWAN

NIM : 1913111033

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PELAYANAN SIM MELALUI APLIKASI SIM NASIONAL PRESISI (SINAR) DI SATPAS POLRESTA SIDOARJO

Jasim Mahindra Zulfikra Awan

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Bhayangkara Surabaya

e-mail : jasimaw@gmail.com

Aplikasi SINAR adalah inovasi baru yang dikeluarkan oleh Korlantas Polri yang dimana aplikasi ini merupakan sebuah aplikasi yang digunakan oleh masyarakat sebagai pengajuan Surat Izin Mengemudi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan SIM yang berbasis aplikasi dan apa saja yang menjadi faktor yang mempengaruhi keberhasilannya. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, sedangkan fokus penelitiannya adalah bagaimana bentuk implementasi dan mencari apa faktor dari berhasil atau tidaknya Implementasi pelayanan yang berbasis aplikasi. Lalu sumber informasinya dengan menggunakan simple random sampling dan accidental sampling. Dan teknis pengumpulan datanya dengan wawancara dan dokumentasi lalu teknik analisis dan penyajian datanya dengan reduksi data dan menarik kesimpulan. Hasil yang diperoleh adalah implementasi pelayanan berbasis aplikasi ini jika dilihat dari teori implementasi Parasuraman sudah berjalan dengan baik dan telah mencapai tujuan dari apa yang diharapkan Polri yang dimana Tujuan pembangunan aplikasi ini untuk melakukan modernisasi pelayanan masyarakat dan mempermudah pelayanan masyarakat dalam pembuatan SIM. Namun masih ada fitur-fitur aplikasi dan hal-hal lain yang perlu diperbaharui.

Kata kunci : *aplikasi sinar, implementasi pelayanan, sim*

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF SIM SERVICES THROUGH PRECISION NATIONAL SIM APPLICATION (SINAR) IN SIDOARJO POLRESTA SATPAS

Jasim Mahindra Zulfikra Awan

Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences,

Bhayangkara University Surabaya

e-mail : jasimaw@gmail.com

The SINAR application is a new innovation issued by the Korlantas Polri, where this application is an application used by the public as an application for a driving license. The purpose of this study is to find out how the implementation of application-based SIM services and what are the factors that influence its success. The method used in this study is descriptive qualitative, while the focus of the research is how the form of implementation and find out what are the factors of the success or failure of the implementation of application-based service. Then the source of information is by using simple random sampling and accidental sampling. And the data collection techniques of analyzing and presenting the data with data reduction and drawing conclusions. The results obtained are the implementation of this application-based service when viewed from parasuraman's implementation theory has gone well and has achieved the goals of what is expected by the National Police, which is the purpose of building this application to modernize community services and facilitate community services in making SIM. However, there are still application features and other things that need updated.

Keywords: *service implementation, SINAR application, sim*

DAFTAR ISI

COVER	i
Lembar Persetujuan.....	ii
Lembar Pengesahan	iii
Lembar Pernyataan keaslian.....	iv
Motto	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	ix
IMPLEMENTASI PELAYANAN SIM MELALUI APLIKASI SIM NASIONAL PRESISI (SINAR) DI SATPAS POLRESTA SIDOARJO	ix
ABSTRACT	x
IMPLEMENTATION OF SIM SERVICES THROUGH PRECISION NATIONAL SIM APPLICATION (SINAR) IN SIDOARJO POLRESTA SATPAS.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1

1.2 RUMUSAN MASALAH.....	11
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	11
1.4 MANFAAT PENELITIAN	12
1.5 DEFINISI KONSEP	12
1.6 METODE PENELITIAN	13
1.6.1. Lokasi Penelitian.....	14
1.6.2. Subjek Penelitian.....	14
1.6.3. Fokus Penelitian	15
1.6.4. Sumber informasi	15
1.6.5. Teknik pengumpulan data.....	17
1.6.6. Teknik Analisa Data.....	19
1.6.7. Langkah – Langkah Penelitian.....	20
BAB II.....	21
KAJIAN PUSTAKA.....	21
2.1 Penelitian terdahulu	21
2.2 Kerangka Konseptual Penelitian.....	23
2.3 Tinjauan Pustaka.....	25
2.3.1. Implementasi	25
2.3.2 Tujuan Implementasi.....	26
2.3.3. Pelayanan publik	26
2.3.4. Standar Pelayanan Publik.....	27
2.3.5 Ciri-ciri Pelayanan Publik.....	29
2.3.6. Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	30
2.3.7. Kualitas Pelayanan Publik	30
2.3.8. Kendala Implementasi Pelayanan Publik.....	32
2.3.9. Keberhasilan Implementasi Pelayanan Publik	32
2.3.10. SIM Nasional Presisi (SINAR).....	33
2.3.11. Faktor pendukung dan faktor penghambat Implementasi pelayanan SIM melalui aplikasi Sim Nasional Presisi (SINAR) di Satpas Polresta Sidoarjo	36
2.3.11.1 Faktor Pendukung	36
2.3.11.2 Faktor Penghambat	37

BAB III.....	38
GAMBARAN UMUM DAN OBJEK PENELITIAN.....	38
3.1 Polresta Sidoarjo	38
3.1.1 Profile umum Polresta Sidoarjo	38
3.1.2 Visi dan Misi Polresta Sidoarjo.....	38
3.1.3 Struktural Polresta Sidoarjo	40
3.1.4 Tugas dan Fungsi Satuan kerja Polresta Sidoarjo	41
3.2 Gambaran Umum objek penelitian	61
3.2.1 Satlantas	61
BAB IV	68
PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	68
4.1 Implementasi Pelayanan Aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) Dalam Pelayanan SIM di SATPAS Polresta Sidoarjo	70
4.1.1 Realibility (Keandalan) dalam sebuah implementasi pelayanan.....	73
4.1.2 Responsiveness (Daya tanggap) dalam sebuah implementasi pelayanan	76
4.1.3 Assurance (Jaminan) dalam sebuah implementasi pelayanan.....	78
4.1.4 Empathy (Empati) dalam sebuah implementasi pelayanan	81
4.1.5 Tangible (Bukti langsung) dalam sebuah implementasi pelayanan.....	83
4.2 Faktor pendukung dan faktor penghambat Implementasi pelayanan SIM melalui aplikasi Sim Nasional Presisi (SINAR) di satpas polresta Sidoarjo	85
4.2.1 Faktor Pendukung Implementasi Implementasi pelayanan SIM melalui aplikasi Sim Nasional Presisi (SINAR) di satpas polresta Sidarjo.....	85
4.2.2 Faktor Penghambat Implementasi Implementasi pelayanan SIM melalui aplikasi Sim Nasional Presisi (SINAR) di satpas polresta Sidarjo	90
BAB V.....	93
PENUTUP	93
5.1 KESIMPULAN.....	93
5.2 SARAN.....	96
DAFTAR PUSTAKA	97

LAMPIRAN-LAMPIRAN	100
PEDOMAN WAWANCARA	100
SURAT IZIN PENELITIAN	102
KARTU BIMBINGAN	104
.....	105
DOKUMENTASI	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Data Informan	16
Tabel 1.2 : Langkah Penelitian	20
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 : Struktural Polresta Sidoarjo	40
Tabel 3. 2 : Struktural Satlantas Sidoarjo	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1: Pendapat masyarakat mengensai pelayanan SIM.....	9
Gambar 1. 2 :Pendapat masyarakat mengensai pelayanan SIM.....	10
Gambar 2. 1 : Kerangka Konseptual	24
Gambar 2. 2 : Beranda Aplikasi Sim.....	35
Gambar 3. 1: Satpas Polresta Sidoarjo	62
Gambar 3. 2: Home Aplikasi SINAR.....	65
Gambar 3. 3: Fitur Aplikasi SINAR.....	71
Gambar 4. 1: Layanan Bagi pemohon.....	75
Gambar 4. 2: Layanan Bagi pemohon.....	78
Gambar 4. 3: Layanan Bagi pemohon.....	80

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan sebuah surat yang digunakan untuk bukti sahnya seseorang bisa dan diperbolehkan mengemudikan kendaraan di jalan, dengan kemampuannya yang mumpuni, sehingga terhindar dari penyebab kecelakaan. Di Indonesia, Surat Izin Mengemudi (disingkat SIM) adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis Kendaraan Bermotor yang dikemudikan sesuai dengan Pasal 77 ayat (1) UU No.22 Tahun 2009. Berdasarkan peraturan kepala kepolisian negara republik Indonesia Nomor 9 tahun 2012 Tentang Surat izin mengemudi disebutkan bahwasanya.

Surat Izin Mengemudi yang selanjutnya disingkat SIM adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol, dan data forensik kepolisian bagi seseorang. Tentunya seseorang tersebut telah lulus uji pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan untuk mengemudikan kendaraan bermotor di jalan. Pada pasal 2 Peraturan Kepala Kepolisian Nomor 9 tahun 2012 dijelaskan lebih lanjut mengenai penjabaran dan tujuan adanya SIM.

- a) Terwujudnya tertib administrasi pelayanan dalam penerbitan SIM yang transparan, efektif, efisien, dan akuntabel.

- b) Terjaminnya legitimasi dan identifikasi terhadap kompetensi Pengemudi dalam rangka mewujudkan keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran berlalu lintas.
- c) Terwujudnya pusat data Regident Pengemudi yang akurat guna mendukung kegiatan penyelidikan, penyidikan, dan identifikasi forensik kepolisian.
- d) Terwujudnya sistem manajemen informasi dan komunikasi SIM terpadu.
- e) Terwujudnya budaya tertib berlalu lintas di jalan dengan memanfaatkan SIM sebagai alat kontrol

Selain itu berdasarkan peraturan kepala kepolisian negara republik Indonesia Nomor 9 tahun 2012 pasal 4 dijelaskan juga bahwa SIM berfungsi sebagai :

- a) legitimasi kompetensi Pengemudi;
- b) Identitas Pengemudi;
- c) Kontrol kompetensi Pengemudi; dan
- d) Forensik kepolisian.

Ada pula penggolongan SIM perseorangan yang di atur pada Pasal 80 UU No . 22 Tahun 2009 menjadi beberapa jenis, diantaranya :

1. SIM A, berlaku untuk mengemudikan Ranmor dengan jumlah berat yang diperbolehkan paling tinggi 3.500 kg (tiga ribu lima ratus kilogram) berupa mobil penumpang perseorangan dan mobil barang perseorangan.
2. SIM BI, berlaku untuk mengemudikan Ranmor dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kg (tiga ribu lima ratus kilogram) berupa mobil bus perseorangan dan mobil barang perseorangan.

3. SIM BII, berlaku untuk mengemudikan Ranmor berupa kendaraan alat berat, kendaraan penarik, dan kendaraan dengan menarik kereta tempelan atau gandengan perseorangan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 kg (seribu kilogram).
4. SIM C, berlaku untuk mengemudikan Sepeda Motor.
5. SIM D, berlaku untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang disabilitas.

Tentunya surat izin mengemudi (SIM) akan menjadi sebuah hal yang penting dalam berkendara karena sebagai bukti dan identitas bahwa seseorang yang memiliki SIM menandakan dia telah lulus ujian dalam berkendara, namun yang sering kita rasakan adalah bahwa sistem pelayanan pembuatan SIM tentunya bisa dibidang cukup rumit dari tata administrasinya.

Pelayanan administrasi pembuatan SIM yang merupakan bentuk pelayanan administrasi publik dibidang identifikasi catatan pajak kendaraan bermotor dan tindak kriminalitas kendaraan bermotor seseorang dari kepolisian, namun dalam tata kelola pelayanan administrasinya kerap terdapat ketidakpuasan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dari pihak kepolisian, terutama dari petugas yang bekerja di bagian administrasi pembuatan SIM, seperti adanya kualitas sumber daya manusianya, sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan publik, prosedur pelayanan publik, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan publik, dan lain-lainnya.

Sedangkan berdasarkan Undang-Undang republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduknya untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik, memiliki tugas untuk melayani dan mengatur masyarakat, sehingga dapat membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, dan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang. Hal inilah yang membuat pemerintah terus berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, salah satunya seperti transformasi pelayanan administrasi yang berbasis digital, karena secara tidak langsung sektor publik merupakan suatu proses yang berkelanjutan yang meliputi aspek teknologi, sosial, dan strategi untuk peningkatan kualitas layanan.

Hal ini sesuai dengan peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), tentunya ini bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta berkualitas dan terpercaya, maka dari itu adanya transformasi digital dalam sistem pelayanan publik juga membutuhkan inovasi, perubahan kebijakan,

pengadaan, SDM, dan budaya untuk mengoptimalkan pemanfaatan peluang yang timbul dari kemunculan teknologi baru. Bagi sebuah instansi layanan publik, kesuksesan transformasi digital dapat dilihat dari kemampuan mengubah birokrasi yang kaku menjadi birokrasi yang dapat beroperasi dengan sigap, efisien, dan efektif dalam menghadirkan layanan publik. Perubahan ini dapat dilakukan dengan dukungan lingkungan Teknologi dan informasi yang dirancang menjadi lebih fleksibel dan inovatif, serta mampu membangun sumber data yang terintegrasi guna menunjang pengambilan keputusan strategis yang tepat berdasarkan data.

Transformasi digital ini juga sebagai jalan guna terwujudnya sistem pelayanan publik yang cepat, tepat, akurat, dan terintegrasi sehingga bisa meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Adanya transformasi digital ini tentunya akan berpengaruh pada pelayanan publik karena dampak Pandemi Covid-19 yang menerjang bangsa Indonesia selama 3 (tiga) tahun terakhir ini tentunya memberikan turbulensi yang luar biasa terutama bagi birokrasi, hal ini menuntut setiap instansi untuk beradaptasi terhadap segala perubahan terutama untuk tetap bisa memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Pasca pandemi ini dan perkembangan era digital yang cepat tentunya mengakibatkan perubahan diberbagai aspek kehidupan yang menuntut bagaimana pemerintah bisa memanfaatkan perkembangan teknologi untuk memudahkan aktivitas di masa mendatang dan juga menciptakan terobosan baru atau penemuan baru seiring berjalannya waktu untuk penggunaan Teknologi dan informasi dalam memudahkan pekerjaan.

Bentuk inovasi-inovasi baru yang dikeluarkan oleh pemerintah di era digital saat ini ialah seperti transformasi digital dalam pelayanan publik hal ini sangat diperlukan tidak hanya sekedar mengubah layanan menjadi online atau dengan menggunakan aplikasi digital, tetapi dengan harapan dengan adanya sistem pelayanan berbasis digital ini mampu memberikan pelayanan yang baik secara efektif, efisien, dan tidak kaku dari sistem pelayanan yang terdahulu.

Transformasi digital ini tentunya juga mencakup bagaimana pemerintah bisa mengintegrasikan pelayanan publik yang mampu menciptakan suatu nilai tambah yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Sama halnya yang dilakukan oleh pihak Korps Lalu Lintas Polri yang telah merilis aplikasi khusus untuk pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM). Aplikasi tersebut bernama Sinar (SIM Nasional Presisi) yang telah aktif pada minggu ketiga bulan april 2021. Kepolisian Republik Indonesia yang meluncurkan inovasi baru dalam sistem pelayanan SIM yang menggunakan aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR), merupakan sebuah aplikasi yang digunakan untuk pelayanan pembuatan dan perpanjangan masa penggunaan Surat izin mengemudi (SIM) secara online yang berbasis aplikasi.

Peluncuran aplikasi SINAR ini sesuai dengan program 100 hari kerja Kapolri untuk melakukan modernisasi pelayanan masyarakat. "Tujuan pembangunan aplikasi ini adalah mempermudah pelayanan masyarakat dalam pembuatan SIM dimana saja dan kapan saja.

Aplikasi ini tentunya memberikan kemudahan dan keuntungan dalam mempermudah pelayanan pada masyarakat karena masyarakat sudah tidak perlu lagi berantri panjang dalam proses administrasinya dan juga masyarakat dapat mengikuti serangkaian ujian SIM secara digital tanpa harus datang ke kantor pelayanan SIM, karena sebagian besar kepengurusannya membuat masyarakat sudah tidak perlu hadir ke Satpas, namun khusus untuk pembuatan SIM baru masyarakat harus tetap datang ke Satpas untuk melakukan ujian praktik.

Meskipun menggunakan program yang berbasis online, pembuatan maupun perpanjangan SIM kendaraan tidak benar-benar menghapuskan sistem offline, masyarakat yang mengurus SIM tetap harus datang ke kantor polisi terkait atau lokasi yang telah dipilih untuk proses selanjutnya seperti ujian teori, ujian praktik, dan ujian keterampilan melalui simulator. Namun, bagi pemohon perpanjangan SIM, tes tidak diperlukan lagi, kecuali jika naik golongan. Dengan kata lain, Aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) membantu mempercepat proses pelayanan pendaftaran dan administrasi secara umum yang biasanya memakan waktu lama jika menggunakan cara konvensional, Selain itu dengan adanya sistem aplikasi dan pelayanan berbasis online hal ini tentunya mengurangi pelanggaran antara masyarakat dengan anggota.

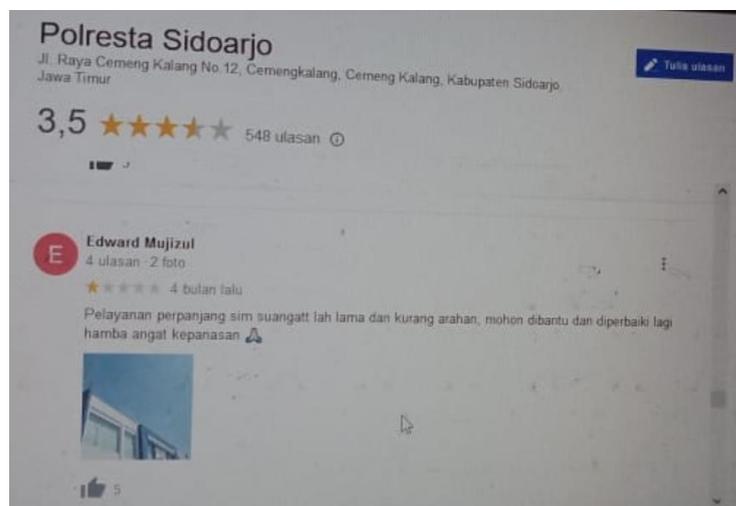
Aplikasi SINAR ini juga mulai diterapkan sejak bulan September 2021 dengan 2 gelombang, gelombang pertama meliputi Satpas Jakarta, Jombang, Bandung, sedangkan gelombang ke dua meliputi 30 satpas termasuk Satpas Sidoarjo. Di Jawa Timur sendiri sudah ada enam satpas yang menerapkan aplikasi

SINAR dalam pembuatan SIM yaitu Satpas Jombang, Lumajang, Sidoarjo, Surabaya, Banyuwangi, dan Malang.

Adanya SIM Online ini memang sangat membantu dalam mengurangi praktik percaloan yang biasa kita temui di kantor polisi saat hendak mengurus SIM. Praktik percaloan tentu saja mengarahkan pada budaya tidak jujur dan merugikan masyarakat, karena masyarakat sudah tentu harus membayar mahal untuk calo padahal biaya mengurus SIM sendiri tidak begitu mahal. Dengan adanya sistem pelayanan online yang berbasis Aplikasi SINAR ini mampu mengurangi presentase percaloan karena layanan SIM Online memuat biaya yang dibebankan ke pemohon SIM semakin jelas, pembayaran jelas dan harga jelas sesuai dengan tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

Dengan adanya inovasi baru yang diluncurkan oleh Kepolisian Republik Indonesia dalam sistem pelayanan online yang berbasis aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) dalam pembuatan dan perpanjangan SIM tentu dalam implementasi pelayanannya merupakan aspek terpenting untuk menunjang keberhasilan dalam menyelenggarakan tugas-tugasnya secara efektif dan efisien. Menurut Sudarsono dalam bukunya Analisis kebijakan publik, implementasi adalah suatu aktivitas yang berkaitan dengan penyelesaian suatu pekerjaan dengan penggunaan sarana (alat) untuk memperoleh hasil dari tujuan yang diinginkan.

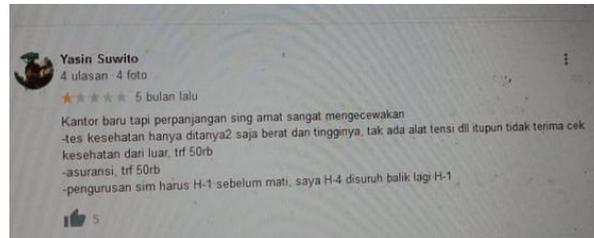
Meskipun adanya sebuah inovasi dalam pelayanan yang diberikan, dengan harapan pelayanan administrasi kedepannya tidak terlihat buang-buang waktu dan berbelit-belit namun ternyata masih saja dapat ditemukan permasalahan-permasalahan dalam sebuah pelayanannya hal ini bisa dilihat bagaimana pendapat masyarakat dalam pembuatan maupun perpanjangan SIM melalui sistem aplikasi pelayanan online ini,



Gambar 1. 1 Pendapat masyarakat mengenai pelayanan SIM

Sumber : Website

Seperti yang diungkapkan oleh Edward Mujizul dalam ulasannya di google yang mengatakan “Pelayanan SIM sangatlah lama dan kurang arahan mohon dibantu dan diperbaiki lagi”.



Gambar 1. 2 Pendapat masyarakat mengensai pelayanan SIM

Sumber : Website

Ada juga yang mengatakan dari akun Yasin Suwito “Kantor baru tapi perpanjangan sing amat sangat menecewakan”. Tentunya hal ini membuat saya tertarik untuk meneliti dan membuat skripsi dengan judul “IMPLEMENTASI PELAYANAN SIM MELALUI APLIKASI SIM NASIONAL PRESISI (SINAR) DI SATPAS POLRESTA SIDOARJO”. Karena dengan mengetahui bagaimana sistem pelayanan online berbasis aplikasi ini tentunya dapat pula diketahui seberapa efisien dan efektifkah inovasi dalam pelayanan berbasis digital ini.

Implementasi yang dijalankan dengan baik tentunya akan mempengaruhi efektifitas dan efisiensi dalam bekerja, Dengan adanya sebuah pengaruh implementasi tentunya akan dapat mengetahui tingkat keberhasilan suatu kebijakan atau rencana yang telah/sudah dirancang demi perbaikan atau peningkatan mutu. Dengan adanya kemajuan teknologi yang dapat diperoleh dengan adanya sebuah inovasi baru dalam sistem pelayanan online yang dimana mampu meningkatkan transparansi pelayanan publik dan dapat menunjang kepercayaan masyarakat terhadap organisasi suatu publik. Di dalam praktiknya akan terlihat bahwa sistem

dan prosedur pelayanan publik yang transparan akan meningkatkan komitmen para pelaku birokrasi dan selanjutnya akan memperbaiki kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa rumusan masalah yang dijadikan sebagai bahan penelitian, yaitu :

1. Bagaimana implementasi pelayanan aplikasi SIM Nasional Presisi dalam Surat Izin Mengemudi (SIM).
2. Apa faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi Aplikasi SINAR dalam sistem pelayanan SIM.

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian adalah sebuah rumusan yang ingin dicapai oleh penulis dalam sebuah penelitian. Dengan rumusan yang telah dibuat, tujuan penelitian ini akan lebih akual dan terarah dari suatu penelitian serta dapat memperjelas dan mempertegas apa yang nantinya akan diteliti. Adapun beberapa tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini, antara lain :

1. Untuk menganalisis implementasi pelayanan aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) dalam pelayanan Surat izin mengemudi (SIM).
2. Untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat keberhasilan dari aplikasi SINAR dalam sistem pelayanan pembuatan SIM.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Dengan adanya penelitian ini penulis berharap dapat memberikan manfaat dan dapat digunakan oleh semua pihak yang membutuhkan nantinya. Sehingga penelitian ini memiliki manfaat diantaranya sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis, penulis berharap penelitian yang akan dilakukan ini dapat memberikan jawaban dari rumusan masalah yang telah dibuat. Selain itu, penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan perbandingan atau informasi dalam sebuah penelitian selanjutnya dan dapat mengembangkan teori yang penulis gunakan serta dapat mengembangkan ilmu Administrasi Publik dalam bidang implementasi pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan pembuatan maupun perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR.
2. Manfaat Praktis, penulis berharap agar penelitian ini dapat memberikan manfaat berupa informasi dan masukan kepada pihak-pihak tertentu dan bisa memberikan wawasan kepada masyarakat dalam mengambil suatu keputusan, khususnya pada lingkungan Polres Sidoarjo Provinsi Jawa Timur sehingga mampu memahami bagaimana sistem teknologi dan informasi dalam pengelolaan sebuah layanan publik.

1.5 DEFINISI KONSEP

Definisi konsep adalah gambaran dari sebuah proses atau rancangan yang mewakili sejumlah objek yang mempunyai ciri yang sama. Adapun definisi konsep dari penelitian ini yaitu implementasi yang dimana memiliki

arti yaitu penerapan atau pelaksanaan dari suatu perencanaan yang berupa sebuah inovasi baru atau aturan yang dikeluarkan oleh pihak tertentu demi tercapainya sebuah tujuan.

Dalam penelitian ini terdapat sebuah inovasi baru dalam sistem pelayanan online yang berbasis Aplikasi SINAR (SIM Nasional Presisi) yaitu sebuah aplikasi baru dalam pembuatan dan perpanjangan SIM (Surat izin mengemudi). Kesimpulan dari penelitian ini adalah meneliti bagaimana implementasi atau penerapan dari sistem pelayanan online yang berbasis aplikasi ini.

1.6 METODE PENELITIAN

Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, penelitian menjadi sebuah cara untuk membantu dalam menyusun sebuah penelitian. Pada penelitian ini penulis, memakai pendekatan kualitatif dengan penelitian deskriptif, jadi jenis penelitian ini menjelaskan tentang gambaran suatu kondisi objek penelitian berdasarkan fakta.

Alasan penulis memilih metode kualitatif dalam penelitian ini karena penulis ingin mendeskripsikan kondisi yang sebenarnya dari objek yang diteliti mengenai implementasi Pelayanan Aplikasi SINAR (SIM nasional presisi) dalam sistem pelayanan pembuatan dan perpanjangan Surat izin mengemudi (SIM) di Polresta Sidoarjo jika dilihat dari teori

implementasi dan faktor yang mempengaruhi keberhasilan sebuah pelayanan.

1.6.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang digunakan oleh penulis untuk melihat keadaan yang sebenarnya dari objek yang akan diteliti guna memperoleh data yang akurat. Pada penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian di Polresta Sidoarjo.

Karena Seperti dialansir dari portal berita info publik ujar Kapolda Jawa Timur Irjen Pol. Toni Harmanto, Senin (31/10/2022). Dalam kesempatan ini, ia meninjau Mall Mini Pelayanan Polri (MMPP) dan Satpas di Polresta Sidoarjo. Dan mengatakan “Kami tinjau langsung bagaimana penerapan pelayanan Polri bagi masyarakat di Polresta Sidoarjo. Sangat bagus, dalam berikan layanan masyarakat harus dimudahkan dan tidak berbelit,”. Sedangkan menurut masyarakat sendiri masih merasakan bahwa pelayanan yang diberikan juga kurang maksimal. Tentunya hal inilah yang menjadi alasan lokasi untuk penelitian.

1.6.2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah petugas pelayanan SIM dan masyarakat sebagai pemohon pembuatan/perpanjangan SIM, penulis akan mendapatkan suatu laporan bagaimana data implementasi pelayanan digital berbasis aplikasi yang telah diberikan ke masyarakat sekaligus dengan keadaan nyata

yang terjadi di lapangan agar data yang diambil dapat dipercaya kebenarannya.

1.6.3. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini ditujukan penulis agar penelitian ini tidak terlalu melebar sehingga lebih terarah dan terperinci serta tidak menyimpang dari rumusan masalah yang telah diterapkan. Adapun fokus dari penelitian ini, sebagai berikut :

1. Implementasi Pelayanan aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) dalam pembuatan Surat izin mengemudi (SIM) berdasarkan :
 - a) Reliability (Keandalan)
 - b) Responsiveness (Daya tanggap)
 - c) Assurance (Jaminan)
 - d) Empathy (Empati)
 - e) Tangible (Bukti langsung)

2. Faktor pendukung dan penghambat sebuah implementasi yaitu :
 - a. Kompetensi Sumber Daya Manusia/Petugas
 - b. Sarana dan Prasarana

1.6.4. Sumber informasi

Sumber informasi dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang diteliti oleh penulis. Sehingga nanti rumusan masalah yang

diambil dari penelitian ini dapat dijawab sesuai dengan data-data yang diperoleh secara fakta di lapangan.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengambilan data Simple random sampling. Jenis sampling ini dilakukan dengan penyeleksian secara acak pada setiap elemen tanpa memperhatikan strata dalam populasi tersebut, pengambilan sampel ini merupakan teknik dengan jenis probabilitas yang sangat sederhana. Sumber informasi dalam penelitian ini, yaitu :

Tabel data informan yang terdiri dari :

No.	Keterangan	Jumlah
1.	Kepala Satpas Sidoarjo	1
2.	Petugas Pelayanan Informasi/administrasi	1
3.	Petugas Pelayanan Ujian Teori SIM	1
4.	Petugas Pelayanan Ujian Praktek SIM	1
5.	Petugas Pelayanan Test Kesehatan	1
6.	Petugas Pelayanan Test Psikologi	1
7.	Masyarakat	15

Tabel 1. 1 : Data Informan

Sumber : Ditulis Oleh Penulis

Disini penulis memiliki keterbatasan waktu dan biaya serta populasi dalam menggunakan teknik ini sangar luas maka penulis hanya mengambil 15 orang dengan menggunakan teknik accidental sampling. Teknik

accidental sampling yaitu suatu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dipakai sebagai sampel, jika dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok untuk dijadikan sumber data (Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, 2015:66). Sehingga penulis hanya mengambil 15 narasumber sebagai wakil dari banyaknya masyarakat Sidoarjo.

1.6.5. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data untuk diteliti. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diinginkan (Sugiyono, 2015:308).

Dikarenakan bentuk penelitian ini adalah kualitatif, maka teknik yang dipakai untuk pengumpulan data yaitu Data Primer yang dimana diperoleh dari wawancara dan observasi kepada subjek penelitian. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi yang diambil di lokasi penelitian.

1. Wawancara (interview)

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui, wawancara sendiri terbagi menjadi tiga yaitu, wawancara terstruktur, semistruktur, dan tak terstruktur (Esterberg dalam Sugiyono, 2015:319-320).

Pada wawancara kualitatif, penulis menggunakan wawancara secara tak struktur dan struktur, yang dimana pelaksanaan wawancara tak struktur dilakukan penulis dengan menggunakan Tanya jawab yang dilakukan secara langsung kepada beberapa narasumber atau informan, yaitu :

1. Informan atau narasumber dari petugas pelayanan pembuatan Surat izin mengemudi di Polres Sidoarjo.
2. Masyarakat di daerah Polresta Sidoarjo sebagai pemohon pembuatan/perpanjangan SIM, pelayanan online berbasis aplikasi SINAR (SIM Nasional Presisi).

Sedangkan, pelaksanaan wawancara struktur dilakukan oleh penulis dengan membuat daftar pertanyaan secara tertulis agar informasi yang diperoleh lebih lengkap dan terarah.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan upaya cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi pengambilan data yang berasal dari catatan penulis atau tercetak dari seseorang atau organisasi. Dokumentasi didapat dari catatan yang terjadi di lapangan yang kemudian diambil datanya. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, surat kabar, undang-undang, peraturan

daerah, buku, dan sebagainya, yang terkait dengan judul penelitian.

1.6.6. Teknik Analisa Data

Analisis data menurut Miles dan Huberman dan Saldana dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu (Sugiyono, 2015). Penelitian ini menggunakan data kualitatif yang memiliki tiga tahap, yaitu :

1. Reduksi data Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan cara merangkum dan memilih informasi penting yang berhubungan dengan tujuan penelitian yang dimana mendeskripsikan bagaimana implementasi dari pelayanan aplikasi SIM Nasional Presisi. Dari hasil wawancara terhadap narasumber dan dokumen yang diperoleh dari petugas pelayanan pembuatan SIM dan Masyarakat di Polres Sidoarjo.
2. Penyajian data pada penelitian kualitatif, yaitu berbentuk uraian singkat, teks bersifat naratif yang sering dipakai dalam menyajikan data pada penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini, data-data yang terkumpul seperti data pengetahuan masyarakat terhadap implementasi Pelayanan online yang berbasis aplikasi SINAR, yang selanjutnya dianalisis secara deskriptif kualitatif.
3. Menarik kesimpulan merupakan suatu gambaran atau deskripsi dalam suatu objek yang dulunya masih kurang jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas yang dimana berupa teori atau hipotesis. Pada penelitian ini, penarikan kesimpulan berupa deskripsi yaitu bagaimana implementasi

pelayanan online yang berbasisi aplikasi SINAR dan faktor apa yang bisa mempengaruhi keberhasilan sebuah sistem pelayanan yang optimal kepada masyarakat demi memperbaiki kualitas pelayanan dan peningkatan mutu.

1.6.7. Langkah – Langkah Penelitian

Langkah-langkah pada penelitian kualitatif dilakukan dengan melalui proses, agar penelitian ini bisa terstruktur dan dapat berjalan dengan baik. inilah langkah-langkah pada penelitian kualitatif, sebagai berikut :

Langkah-langkah Penelitian

No	<u>Jenis Kegiatan</u>	<u>Bulan</u>				
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei
1.	<u>Persiapan penelitian</u>					
2.	<u>Bimbingan penelitian</u>					
3.	<u>Pengumpulan data</u>					
4.	<u>Pengelolaan dan analisis data</u>					
5.	<u>Penyusunan hasil penelitian</u>					

Tabel 1. 2 : Langkah Penelitian

Sumber : Ditulis Oleh Penulis

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi sebuah acuan pada penulis saat melakukan penelitian. Sehingga akan mempermudah penulis dalam mengkaji penelitian dan dapat memperbanyak teori. Selain itu, penelitian terdahulu sebagai data untuk pendukung dalam permasalahan yang sedang dibahas dan variabelnya berhubungan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Dalam hal ini, fokus penelitian terdahulu yang dijadikan acuan yaitu terkait dengan implementasi dari sistem pelayanan online yang berbasis aplikasi. Oleh karena itu, penulis melakukan kajian terhadap beberapa hasil penelitian berupa beberapa jurnal melalui internet. Ini beberapa penelitian sebelumnya yang akan dianalisis dan dideskripsikan oleh penulis, sebagai berikut :

Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Desti Riska Sari, Skripsi tahun 2018, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Skripsi penelitian ini berjudul "Implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi smart Netizen pada kabupaten Lampung Tengah (Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih)"	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi <i>Smart Netizen</i> dapat meringkas prosedur pelayanan manual yang memakan waktu 15 hari kerja	Pada skripsi ini membahas mengenai pelayanan publik berbasis aplikasi yang dimana implementasi pelayanan yang memakan waktu 15 hari kerja menjadi 2 sampai 3 hari saja. Sedangkan

		menjadi 2 sampai 3 hari saja. Selain itu aplikasi tersebut mampu memangkas biaya pelayanan yang tidak seharusnya dikeluarkan oleh masyarakat.	pada penelitian yang dilakukan penulis adalah ingin mengetahui implementasi pelayanan online berbasis aplikasi berdasarkan <i>Reliability</i> (Keandalan), <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap), <i>Assurance</i> (Jaminan), <i>Empathy</i> (Empati), <i>Tangible</i> (Bukti langsung)
2.	Vannesha Nedy Taffita, Jurnal tahun 2018, Universitas Negeri Surabaya, Jurnal penelitian ini berjudul “Implementasi sistem lapor online melalui aplikasi go sigap Di kepolisian resort (polres) gresik”	Dalam jurnal ini menyimpulkan bahwa dengan adanya sistem lapor online Go Sigap Masyarakat yang mengalami tindak kriminalitas bisa segera mendapatkan bantuan dan melaporkannya kapanpun karena aplikasi bisa diakses setiap hari dan 1x24 jam.	Dalam Jurnal ini membahas bagaimana implementasi sistem lapor online melalui aplikasi Go Sigap di Polres Gresik sedangkan pada penelitian ini penulis membahas bagaimana implementasi pelayanan online berbasis aplikasi SINAR.
3.	Fitriatul Ishlahah dan Trena Aktiva Oktariyanda , Jurnal tahun 2022, Universitas Negeri Surabaya, penelitian ini berjudul “Strategi peningkatan layanan surat izin mengemudi melalui layanansinar (sim presisi nasional) dikantor satuan lalu lintaspolres kabupatengresik”	Kesimpulan pada penelitian ini adalah strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan maupun perpanjangan SIM	Dalam jurnal ini menjelaskan strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sedangkan pada penelitian ini adalah faktor yang

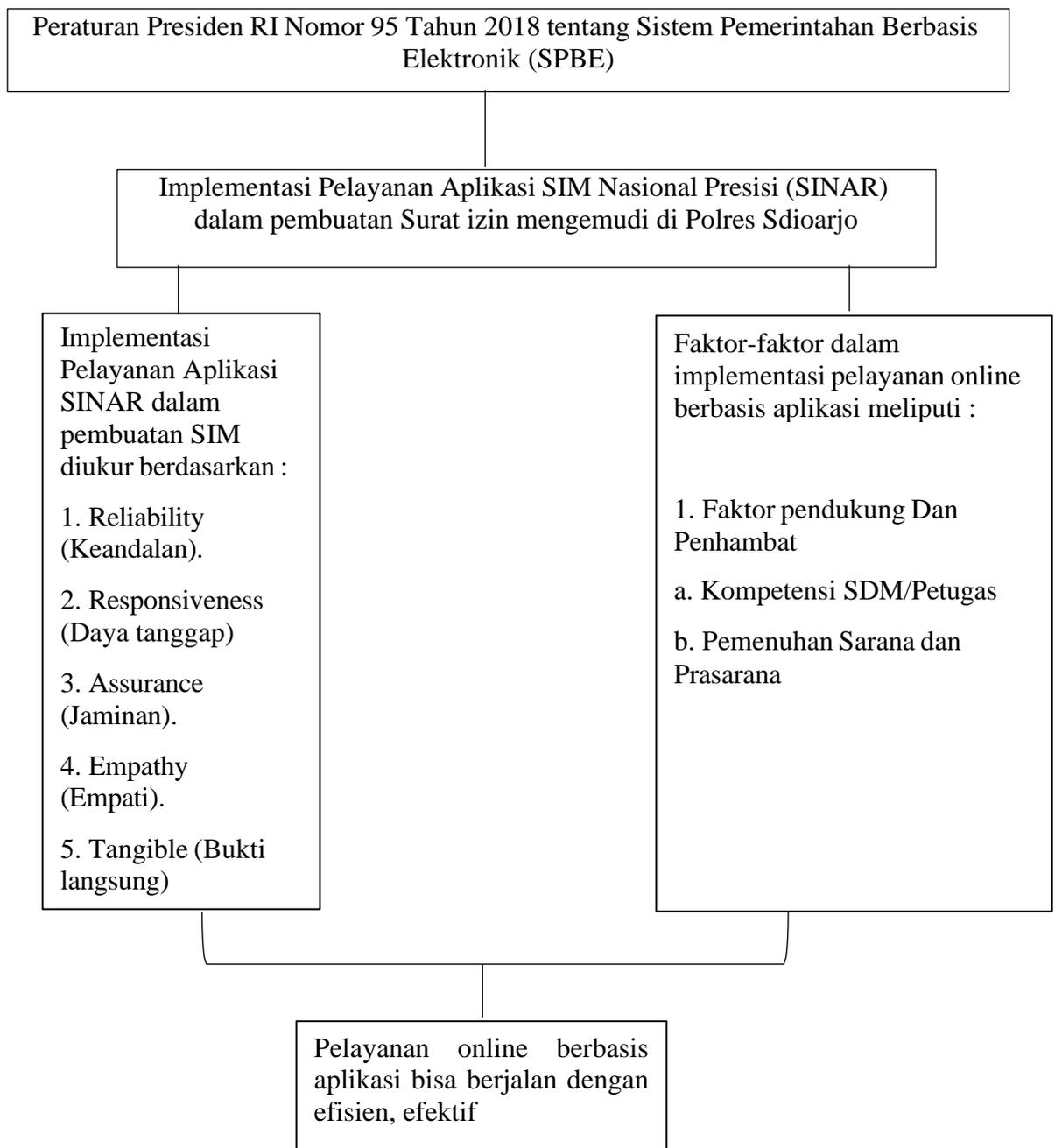
		melalu aplikasi SINAR.	mempengaruhi implementasi pelayanan adalah kualitas SDM, Sarana dan Prasarana.
--	--	------------------------	--------------------------------------------------------------------------------

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu

Sumber : Ditulis Oleh Penulis

2.2 Kerangka Konseptual Penelitian

Pada sebuah penelitian, teori diperlukan untuk dijadikan sebuah pedoman dalam menjelaskan fenomena yang terjadi di lapangan. Teori dalam suatu penelitian dapat dibentuk menjadi sebuah kerangka konseptual untuk memahami permasalahan serta mendapat jawaban dari rumusan masalah penelitian. Skema kerangka konseptual penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2. 1 : Kerangka Konseptual

Sumber: diolah oleh penulis

Pada gambar 2.1 telah dijelaskan bahwa fenomena yang berkaitan dengan judul penelitian yaitu Implementasi Pelayanan Aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) dalam Pembuatan SIM di Polres Sidoarjo. untuk menjawab rumusan

masalah pada penelitian ini. Untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini perlu dilakukan konsep sebagai pedoman dalam penelitian kali ini. Dalam penelitian ini memiliki 2 konsep yaitu Bagaimana bentuk Implementasi dari sistem pelayanan online yang berbasis aplikasi yang diukur melalui faktor keberhasilan implementasi menurut Parasuraman dan faktor pendukung maupun penghambatnya. Dari kedua konsep tersebut dapat dilihat bagaimana implementasi dari sistem pelayanan online yang berbasis aplikasi ini.

2.3 Tinjauan Pustaka

2.3.1. Implementasi

Implementasi merupakan aspek terpenting untuk menunjang keberhasilan sebuah instansi dalam menyelesaikan tugas-tugasnya, Implementasi yang dijalankan dengan baik tentunya akan mempengaruhi efektifitas dan efisiensi dalam bekerja. Menurut Mazmanian dan Sabatier (Sutojo, 2015:3) menyatakan, “implementasi artinya memahami yang senyatanya sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan yang mencakup usaha-usaha untuk mengadministrasikan maupun untuk menimbulkan dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian”.

Sedangkan menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Dr. Hernimawati, M.Si. · 2018) mengatakan bahwa implementasi merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintahan atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

2.3.2 Tujuan Implementasi

Seperti yang telah dijelaskan bahwa implementasi adalah sebuah kegiatan yang dilakukan secara sistematis dan dapat dihubungkan oleh mekanisme untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Adapun beberapa tujuan dari Implementasi yaitu :

- a) Tujuan utama Implementasi adalah untuk mencapai suatu perencanaan yang matang, baik secara individu maupun secara tim.
- b) Memeriksa dan mendokumentasikan prosedur dalam pelaksanaan rencana atau kebijakan.
- c) Dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai dalam rencana atau kebijakan yang dirancang.
- d) Untuk menentukan kapasitas masyarakat untuk melaksanakan kebijakan atau rencana.
- e) Untuk menentukan seberapa sukses suatu kebijakan atau rencana yang telah dirancang untuk meningkatkan kualitas.

2.3.3. Pelayanan publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kata "barang, jasa dan pelayanan administratif" dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud "barang" bukanlah barang yang bisa diperdagangkan oleh manusia sehari-

hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik (public goods) yang penyediannya dilakukan oleh pemerintah.

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi. Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayan terpadu. Selain itu, dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.

Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong dalam (Dr. Asri Yadi: 2021) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut Mahmudi dalam (I Dewa Gede Soni Aryawan: 2021) "Pelayanan Publik" adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.3.4. Standar Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 pasal 1 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan

sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Adapun menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan harus meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan diantaranya adalah kesederhanan, yaitu kemudahan dalam memberikan sebuah pelayanan pada masyarakat yang bisa memberi kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu yang ditetapkan sesuai dengan prosedur sejak ditetapkan saat pengajuan permohonan sama dengan waktu penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan lamanya waktu layanan masing-masing.

3. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan merupakan rincian dalam proses pemberian pelayanan, haruslah dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang telah diatur.

4. Produk layanan

Hasil layanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yang dimana hasil pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan.

5. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini tentunya berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, ruang tunggu, tempat beribadah,

toilet, dan lain-lain. Serta adanya kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh suatu pelayanan.

6. Kompetensi petugas pemberian pelayanan

Kompetensi petugas dalam memberikan sebuah pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini tentunya berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan seperti pengetahuan, kedisiplinan, kesopanan, dalam memberikan pelayanan.

2.3.5 Ciri-ciri Pelayanan Publik

Adapun ciri-ciri pelayanan publik Menurut Agus dwiyanto (2018) pelayanan publik yang baik memiliki ciri – ciri sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e. Mampu berkomunikasi
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan)
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan)

Pelayanan publik yang baik sangat penting untuk diterapkan pada instansi negeri ataupun swasta karena pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

2.3.6. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Adapun unsur-unsur pelayanan publik Menurut Barata dalam (Agus Dwiyanto: 2018) terdapat 4 unsur penting dalam proses pelayanan.

publik yaitu;

- a. Penyedia Layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa – jasa (services).
- b. Penerima Layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis Layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

2.3.7. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam (Sudirman 2016), terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. Tangibles atau bukti fisik, yaitu kemampuan sebuah instansi/perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Seperti

penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik bangunan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. Reliability atau keandalan, yaitu kemampuan sebuah instansi/perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Responsiveness atau ketanggapan, yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Karena jika membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Assurance atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai instansi/perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan/instansi. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa

memahami keinginan pelanggan. Yang dimana diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.3.8. Kendala Implementasi Pelayanan Publik

Kendala implementasi pelayanan publik merupakan suatu keadaan atau faktor yang sifatnya membatasi, mencegah, dan menghalangi untuk mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan, dengan kata lain kendala merupakan faktor yang berpotensi dapat menggagalkan suatu rencana yang telah disusun. Adapun beberapa tantangan atau kendala yang dapat mempengaruhi pelayanan publik, yaitu:

- 1) Komitmen petugas pelayanan
- 2) Standar Pelayanan Publik
- 3) Kualitas Sumber daya Manusia
- 4) Kemauan dan itikad pelaksana
- 5) Sarana dan prasarana

2.3.9. Keberhasilan Implementasi Pelayanan Publik

Indikator keberhasilan pelayanan publik berdasarkan indikator kualitas pelayanan menurut parasuraman yaitu :

- 1) Reliability (Keandalan). Yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.

- 2) Responsiveness (Daya tanggap). Yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.
- 3) Assurance (Jaminan). Yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan.
- 4) Empathy (Empati). Yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.
- 5) Tangible (Bukti langsung). Yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis.

2.3.10. SIM Nasional Presisi (SINAR)

SIM Nasional Presisi (SINAR) merupakan sebuah aplikasi yang bisa digunakan oleh masyarakat Indonesia dalam pembuatan maupun perpanjangan surat izin mengemudi, SIM Nasional Presisi atau Sinar merupakan pelayanan pembuatan dan perpanjangan izin mengemudi secara online, berbasis aplikasi. Aplikasi ini untuk mempermudah pelayanan masyarakat dalam perpanjangan dan pembuatan SIM. Hal ini dimaksud yang berarti dengan sistem e-government akan membantu pelaksanaan pelayanan publik menjadi lebih efektif, dan juga meningkatkan eksistensi pemerintahan dalam pengimplementasiannya.

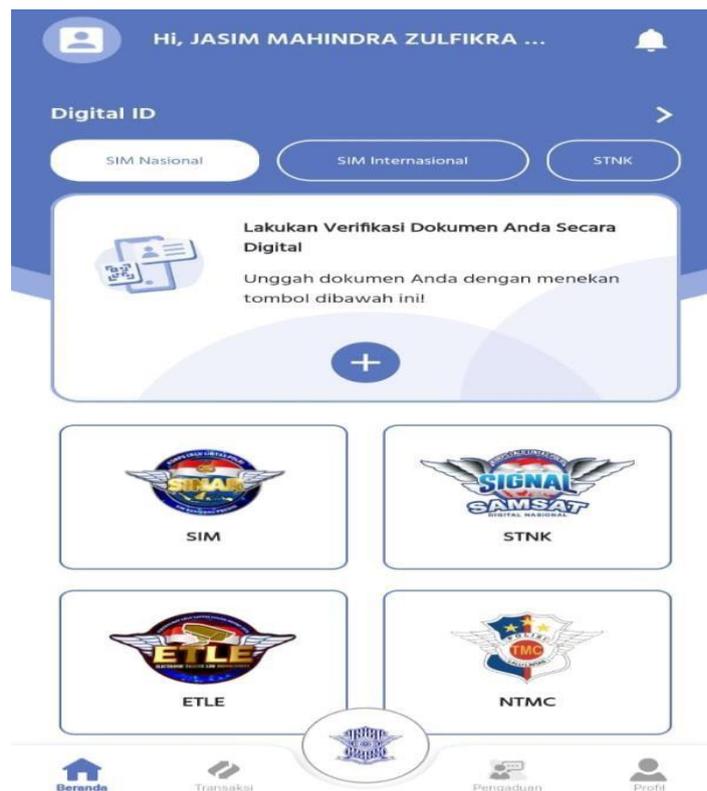
Dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah RI No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik dijelaskan bahwa

penyelenggaraan sistem elektronik adalah setiap orang, penyelenggara negara, badan usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan sistem elektronik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada pengguna sistem elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain.

Oleh karena itu, melakukan rekrutmen bagi para ahli dalam bidangnya atau melakukan pelatihan untuk para pegawai agar dapat menggunakan atau mengoperasikan teknologi yang digunakan untuk implementasi pelayanan publik. Dan memberikan kepuasan yang pasti bagi pengguna yang berkepentingan dalam pelayanan publik sebagai bentuk nilai dari kualitas dari pelayanan yang diberikan. Besarnya manfaat serta pentingnya E-government, membuat pemerintah negara Indonesia mengeluarkan regulasi tentang penerapan E-government hal ini mengakibatkan setiap pemerintahan baik pemerintahan di tingkat pusat maupun daerah untuk berlomba-lomba mengintroduksi teknologi informasi ke dalam organisasinya, salah satunya dari Kepolisian Republik Indonesia khususnya Korps Lalu Lintas (Korlantas) Polri yang dimana resmi meluncurkan pelayanan SIM Online berbasis aplikasi yang diberi nama SINAR.

Seperti yang dialansir di detikOto.com pada hari Kamis (1/02/2021), Direktur Registrasi dan Identifikasi (Regident) Korlantas Polri Brigjen Pol. Yusuf menyebutkan bahwa peluncuran aplikasi Sinar akan berlangsung pada minggu ketiga bulan April 2021. Dan dijelaskan lebih lanjut, oleh Kepala Sub Direktorat SIM Direktorat Registrasi dan Identifikasi (Ditregident) Korps Lalu Lintas (Korlantas) Polri Komisaris Besar Jati yang mengatakan bahwa pemohon yang

akan memperpanjang masa berlaku SIM A dan C dapat mengunduh aplikasi digital Korlantas melalui "app store" atau "play store" pada telepon seluler. Inovasi Korlantas ini tentunya semakin memberikan kemudahan bagi masyarakat. Melalui aplikasi Sinar, pemohon perpanjangan SIM A dan C sudah tidak perlu lagi harus ke kantor Satpas SIM. "Aplikasi ini baru, yang berisi layanan perpanjangan SIM A dan C secara online tanpa kehadiran pemohon, layanan uji teori sim secara online, lalu layanan pemeriksaan psikologi melalui aplikasi E-PPsi dan layanan pemeriksaan kesehatan melalui aplikasi E-Rikkes.



Gambar 2. 2: Beranda Aplikasi Sim

Sumber : Aplikasi SIM

Selain itu Direktur Registrasi dan Identifikasi Korlantas Polri Brigjen Pol Yusuf juga mengatakan, saat ini sudah banyak Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) yang bisa melayani perpanjangan SIM online, sudah terdapat 54 Satpas yang sudah mewakili seluruh provinsi di Indonesia”. Sementara itu, sejak 13 April sampai 21 September 2021, sudah cukup banyak masyarakat yang memanfaatkan pelayanan SIM online. Jumlah pemohon SIM secara online mencapai 96.031 nama dan jumlah pembayaran atau SIM yang dicetak melalui daring sebanyak 96.031 nama.

Aplikasi SINAR ini tentunya memiliki banyak fitur, tak sekadar menyediakan layanan SINAR (pendaftaran dan perpanjangan SIM). Tersedia juga layanan SIGNAL, NTMC, dan ada pula layanan ETLE

2.3.11. Faktor pendukung dan faktor penghambat Implementasi pelayanan SIM melalui aplikasi Sim Nasional Presisi (SINAR) di Satpas Polresta Sidoarjo

2.3.11.1 Faktor Pendukung

a. Kompetensi Sumber Daya Manusia

Keberhasilan suatu pelaksanaan implementasi suatu kebijakan juga ditentukan dengan adanya dukungan dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan professional. Karena berkaitan dengan daya menyerap informasi yang berisi petunjuk pelaksanaan kebijakan tersebut.

b. Sarana dan Prasarana

Menurut Sudarsono dalam bukunya Analisis kebijakan publik, implementasi adalah suatu aktivitas yang berkaitan dengan penyelesaian suatu pekerjaan dengan penggunaan sarana (alat) untuk memperoleh hasil dari tujuan yang diinginkan. Oleh karena itu dalam sebuah implementasi sarana dan prasarana juga bisa mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

2.3.11.2 Faktor Penghambat

a. Kompetensi Sumber Daya Manusia

Kompetensi sumber daya manusia mengacu pada pengetahuan, keahlian, kemampuan, atau karakteristik pribadi individu yang mempengaruhi secara langsung proses implementasi. Sehingga kompetensi SDM di dalam implementasi menjadi pengaruh terhadap kesuksesan proses implementasi. Jika sumber daya manusia rendah maka akan menghambat proses pelaksanaan suatu implementasi kebijakan.

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana juga tidak lepas dari proses implementasi sebuah pelayanan karena pada dasarnya sarana dan prasarana yang memadai serta berkualitas akan mempengaruhi sebuah pelayanan yang menentukan sesuai atau tidaknya dalam menjabai sebuah tujuan yang hendak dicapai oleh suatu instansi. Karena sarana dan prasarana sarana tentunya akan menjadi komponen atau tambahan yang bekerja guna mendukung proses koordinasi kegiatan dan fungsi kerja.

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN OBJEK PENELITIAN

3.1 Polresta Sidoarjo

3.1.1 Profile umum Polresta Sidoarjo

Kepolisian Resor Kota Sidoarjo atau (Polresta Sidoarjo), merupakan Instansi Kepolisian tingkat Kabupaten Sidoarjo yang berada di bawah naungan Kepolisian Daerah Jawa Timur. Polresta Sidoarjo dipimpin oleh seorang Kepala Kepolisian Resor Kota (Kapolresta) berpangkat Komisaris Besar Polisi. Kantor Polresta Sidoarjo Kota berada di Jl. Raya Cemeng Kalang No.12, Cemengkalang, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo. Yang dimana memiliki tugas utama untuk memelihara keamanan dan ketertiban, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat di seluruh wilayah hukum yang menjadi tanggung jawabnya di seluruh wilayah Kabupaten Sidoarjo.

3.1.2 Visi dan Misi Polresta Sidoarjo

VISI

“Terwujudnya pelayanan Kantibmas yang profesional, bermoral, modern, unggul dan terpercaya terjalinnya kemitraan Polri dengan masyarakat, penegakan hukum yang efektif serta sinergi polisional yang proaktif dan gotong royong dalam rangka memantapkan Kantibmas di wilayah Kabupaten Sidoarjo”.

MISI

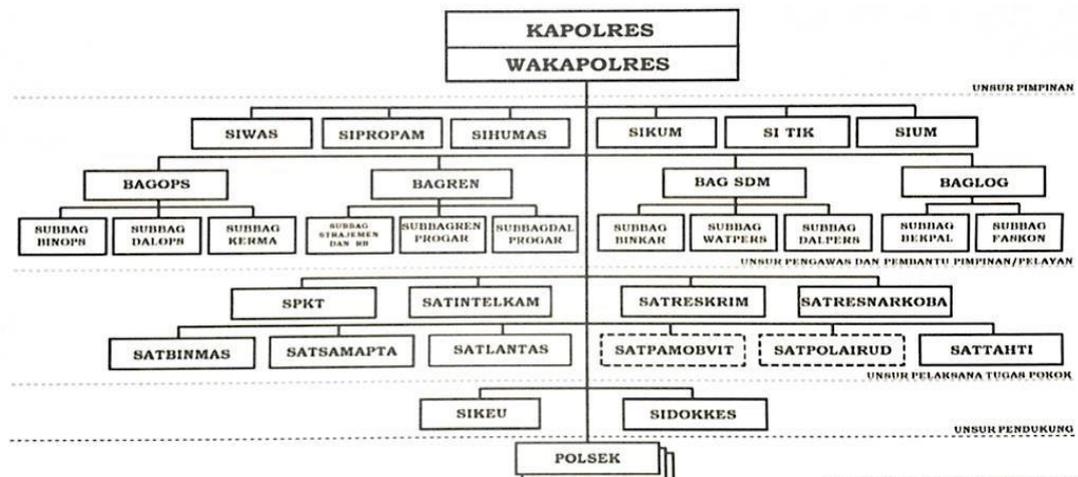
Misi Polresta Sidoarjo dalam mendukung dan mengimplementasikan tugas-tugas Kepolisian sebagai berikut :

1. mewujudkan pemuliaan dan kepercayaan publik (public trust) melalui perlindungan, pengayoman, dan pelayanan sampai lini terdepan, dengan mendukung konsep Polres Besar-Polsek Kuat.”
2. mewujudkan pemberdayaan kualitas sumber daya manusia Polres Sidoarjo yang profesional dan kompeten yang menjunjung etika dan sendi-sendi hak asasi manusia;
3. meningkatkan kesejahteraan personel Polresta Sidoarjo (well motivated dan welfare);
4. mewujudkan deteksi aksi melalui kegiatan deteksi dini, peringatan dini dan cegah dini secara cepat , akurat dan efektif;
5. mewujudkan pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat dengan pemahaman, kesadaran dan kepatuhan hukum melalui strategi Polmas serta membangun sinergi polisional yang proaktif dengan Lembaga/instansi terkait dan seluruh komponen masyarakat diwilayah Kabupaten Sidoarjo;
6. mewujudkan penegakan hukum yang profesional, transparan, akuntabel, berkeadilan dan menjunjung tinggi HAM serta anti KKN;
7. mewujudkan keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran berlalu lintas diseluruh wilayah Kabupaten Sidoarjo;
8. mendukung terwujudnya pemanfaatan teknologi dan sistem informasi Kepolisian secara berkelanjutan yang terintegrasi dengan Polda Jatim, yang

didukung dengan kebijakan Polda Jatim, guna lebih mengoptimalkan kinerja Polri;

9. mendukung terwujudnya anggota Polresta Sidoarjo yang kompeten dan dibuktikan dengan sertifikasi kecakapan kecabangan profesi;
10. mewujudkan intelijen Polresta Sidoarjo yang profesional dan kompeten untuk memastikan dukungan yang handal bagi keamanan, pencegahan dini kriminalitas dan pengambilan keputusan yang tepat pada kebijakan keamanan.

3.1.3 Struktural Polresta Sidoarjo



Tabel 3. 1. Struktural Polresta Sidoarjo

Sumber : Polresta Sidoarjo

Dalam menjalankan tugas-tugas utama yang diembannya maka Polresta Sidoarjo dibantu oleh keberadaan satker-satker yang berada di bawahnya. Beberapa

satker yang berada dibawah jajaran Polresta Sidoarjo seperti Sie Was atau SEKSI PENGAWASAN, Sie Humas atau Seksi Hubungan Masyarakat, Sie Dokkes atau Seksi Kedokteran dan Kesehatan Kepolisian, Sie Kum atau Seksi Hukum, Sie Keu atau Seksi Keuangan, Sie Propam atau Seksi Profesi dan Pengamanan, Sie Tik atau Seksi Teknologi dan Informasi Komunikasi, BAG OPS atau Bagian Operasional, BAG SDM atau Bagian Sumber Daya Manusia, BAG REN atau Bagian Perencanaan, BAG LOG atau Bagian Logistik, SAT BINMAS atau Satuan Pembina masyarakat, SAT INTELKAM atau Satuan Intelejen dan Keamanan, SAT RESKRIM atau Satuan Reserse Kriminal, SAT RESNARKOBA atau Satuan Reserse Narkotika, Psikotropika, dan Obat berbahaya, SAT TAHTI atau Satuan Perawayan Tahanan dan Barang Bukti, SAT SABHARA atau Satuan Samapta Bhayangkara, dan SAT LANTAS atau Satuan Lalu Lintas.

3.1.4 Tugas dan Fungsi Satuan kerja Polresta Sidoarjo

1. Sie Was atau SEKSI PENGAWASAN

Seksi Pengawasan bertugas melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan pimpinan Polri di bidang pembinaan dan operasional mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan dan pencapaian kinerja.

Dalam melaksanakan tugas Seksi Pengawasan menyelenggarakan fungsi:

- a) pengawasan terhadap bidang pembinaan operasional atas aspek perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian
- b) pengawasan untuk memberikan konsultasi dan sosialisasi
- c) pelaksanaan verifikasi

- d) penyelenggaraan analisis dan evaluasi atas hasil pelaksanaan pengawasan
- e) penanganan pengaduan masyarakat
- f) pendorong penyelenggaraan sistem pengendalian intern pemerintah dan pelaksanaan pelaporan atas harta kekayaan pegawai negeri pada Polri.

Seksi Pengawasan terdiri atas:

- a) Subseksi Operasional
- b) Subseksi Pembinaan
- c) Subseksi Pengaduan Masyarakat
- d) Urusan Administrasi

2. Sie Humas atau Seksi Hubungan Masyarakat

Seksi Hubungan Masyarakat bertugas melaksanakan kegiatan hubungan masyarakat, memproduksi, mengelola informasi, penyajian data, dan dokumentasi kegiatan Polres yang dapat diakses oleh masyarakat. Seksi Hubungan Masyarakat menyelenggarakan fungsi:

- a) pengumpulan dan pengolahan data, serta penyajian informasi dan dokumentasi kegiatan kepolisian di tingkat Polres
- b) pengelolaan informasi dan dokumentasi
- c) penerangan kepada masyarakat untuk menciptakan keamanan dan ketertiban masyarakat yang kondusif
- d) penerangan satuan dan pendistribusian informasi antar kesatuan

- e) pengelolaan manajemen media dengan melakukan pemantauan media sosial dan media online, membuat produk kreatif dan melakukan diseminasi informasi digital kepolisian.

Seksi Hubungan Masyarakat terdiri atas:

- a) Subseksi Pengelolaan Informasi, Dokumentasi dan Multimedia
- b) Subseksi Penerangan Masyarakat
- c) Urusan Administrasi.

3. Sie Dokkes atau Seksi Kedokteran dan Kesehatan Kepolisian

Seksi Kedokteran Kepolisian dan Kesehatan Kepolisian bertugas melaksanakan pelayanan kedokteran kepolisian dan kesehatan kepolisian sesuai lapis kemampuan yang meliputi pelayanan kedokteran kepolisian untuk kepentingan tugas kepolisian, menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi pegawai negeri pada Polri, keluarganya dan masyarakat umum pada poliklinik serta pelayanan kesehatan kesamaptaaan. Dalam melaksanakan tugas Seksi Kedokteran Kepolisian dan Kesehatan Kepolisian menyelenggarakan fungsi:

- a) pelaksanaan kegiatan operasional kedokteran forensik, disaster victim investigation dan kesehatan keamanan dan ketertiban masyarakat
- b) pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi pegawai negeri pada Polri dan keluarga serta masyarakat umum
- c) pelaksanaan kegiatan kesehatan kesamaptaaan bagi pegawai negeri pada Polri

- d) penyiapan dan pemeliharaan materiil dan fasilitas kesehatan.

Seksi Kedokteran dan Kesehatan terdiri atas:

- a) Subseksi Kedokteran Kepolisian
- b) Subseksi Kesehatan Kepolisian
- c) Urusan Administrasi.

4. Sie Kum atau Seksi Hukum

Seksi Hukum bertugas melaksanakan pelayanan bantuan hukum, memberikan pendapat dan saran hukum, penyuluhan hukum, turut serta dalam pembinaan hukum dan pengembangan hukum. Dalam melaksanakan tugas Seksi Hukum menyelenggarakan fungsi:

- a) pelayanan bantuan hukum
- b) pemberian pendapat dan saran hukum
- c) penyuluhan, pembinaan hukum dan pengembangan hukum.

Seksi Hukum terdiri atas:

- a) Subseksi Bantuan Hukum
- b) Subseksi Penyuluhan Hukum
- c) Urusan Administrasi.

5. Sie Keu atau Seksi Keuangan

Seksi Keuangan sebagaimana bertugas melaksanakan pelayanan fungsi keuangan yang meliputi pembiayaan, pengendalian, pembukuan, akuntansi dan

verifikasi, serta pelaporan pertanggungjawaban keuangan. Dalam melaksanakan tugas Seksi Keuangan menyelenggarakan fungsi:

- a) pelayanan administrasi keuangan, meliputi pembiayaan, pengendalian, pembukuan, akuntansi, dan verifikasi
- b) pembayaran gaji pegawai negeri pada Polri
- c) penyusunan laporan sistem akuntansi instansi serta pertanggungjawaban keuangan.

Seksi Keuangan terdiri atas:

- a) Subseksi Gaji
- b) Subseksi Verifikasi
- c) Subseksi Akuntansi dan Pelaporan Keuangan
- d) Urusan Administrasi.

6. Sie Propam atau Seksi Profesi dan Pengamanan

Seksi Profesi dan Pengamanan bertugas melaksanakan pengawasan terhadap pembinaan dan pemeliharaan disiplin, pengamanan internal, pertanggungjawaban profesi, pelayanan pengaduan masyarakat mengenai dugaan adanya penyimpangan tindakan pegawai negeri pada Polri, penelitian dan rehabilitasi personel sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam melaksanakan tugas Seksi Profesi dan Pengamanan menyelenggarakan fungsi:

- a) pelayanan, pengendalian dan pemantauan terhadap pengaduan masyarakat tentang penyimpangan sikap dan tindakan pegawai negeri pada Polri yang diduga melakukan pelanggaran disiplin dan/atau kode etik profesi Polri

- b) pembinaan dan pengamanan internal yang meliputi personel, materiil, kegiatan dan bahan keterangan pembinaan dan penegakan disiplin dan/atau kode etik profesi Polri
- c) pembinaan profesi yang meliputi pembinaan etika profesi, audit investigasi kasus baik eksternal maupun internal dan penegakan etika profesi Polri.

Seksi Profesi dan Pengamanan terdiri atas:

- a) Unit Provos
- b) Unit Pengamanan Internal
- c) Urusan Administrasi

7. Sie Tik atau Seksi Teknologi dan Informasi Komunikasi

Seksi Teknologi Informasi Komunikasi bertugas melaksanakan pelayanan teknologi informasi dan komunikasi, pengumpulan dan pengolahan data, serta penyajian informasi keamanan dan ketertiban masyarakat. Dalam melaksanakan tugas Seksi Teknologi Informasi Komunikasi menyelenggarakan fungsi:

- a. pemeliharaan jaringan komunikasi kepolisian dan data, serta pelayanan telekomunikasi
- b. pelayanan sistem informasi keamanan dan ketertiban masyarakat, meliputi penyiapan dan penyajian data operasional dan pembinaan
- c. penyelenggaraan koordinasi dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dengan satuan fungsi di lingkungan Polres.

Seksi Teknologi Informasi Komunikasi terdiri atas:

- a) Subseksi Teknologi Komunikasi
- b) Subseksi Teknologi Informasi
- c) Urusan Administrasi.

8. BAG OPS atau Bagian Operasional

Dalam melaksanakan tugas Bagian Operasi menyelenggarakan fungsi:

1. penyiapan administrasi dan pelaksanaan operasi kepolisian dan kegiatan kepolisian terpadu
2. perencanaan pelaksanaan pelatihan praoperasi, termasuk kerja sama dan pelatihan dalam rangka operasi kepolisian dan kegiatan kepolisian terpadu
3. perencanaan dan pengendalian operasi kepolisian dan kegiatan kepolisian terpadu, termasuk pengumpulan, pengolahan dan penyajian serta pelaporan data operasi dan pengamanan kegiatan masyarakat dan/atau instansi pemerintah
4. pembinaan manajemen operasi kepolisian dan kegiatan kepolisian terpadu yang meliputi perencanaan, pelaksanaan administrasi dan pengendalian operasi kepolisian, dan kegiatan kepolisian terpadu serta tindakan kontinjensi
5. pengoordinasian dan pengendalian pelaksanaan pengamanan markas
6. pengoordinasian dan pelaksanaan kerja sama dengan lembaga pemerintah/lembaga nonpemerintah tingkat kabupaten/kota serta melaksanakan monitoring dan evaluasinya.

Bagian Operasi bertugas:

1. merencanakan, mengoordinasikan, melaksanakan dan mengendalikan manajemen operasi kepolisian, kegiatan kepolisian terpadu, pengamanan kegiatan masyarakat dan/atau instansi pemerintah
2. mengoordinasikan pelaksanaan kerja sama; dan
3. mengendalikan pengamanan markas.

Bagian Operasi terdiri atas:

- a) Subbagian Pembinaan Operasi;
- b) Subbagian Pengendalian Operasi;
- c) Subbagian Kerja Sama; dan
- d) Urusan Administrasi.

9. BAG SDM atau Bagian Sumber Daya Manusia

Bagian Sumber Daya Manusia, bertugas melaksanakan fungsi manajemen di bidang pembinaan sumber daya manusia, perawatan dan peningkatan kesejahteraan pegawai negeri pada Polri serta penyelenggaraan pembinaan dan pelatihan. Dalam melaksanakan tugas Bagian Sumber Daya Manusia menyelenggarakan fungsi:

1. pelaksanaan pembinaan karier pegawai negeri pada Polri, meliputi: usulan kenaikan pangkat dan ujian dinas kenaikan pangkat, pelaksanaan mutasi, pengangkatan dan pemberhentian dalam jabatan yang menjadi lingkup kewenangan Polres

2. pelaksanaan rekapitulasi dan evaluasi penilaian kinerja pegawai negeri pada Polri
3. pengumpulan dan pengolahan data, penyajian informasi dan dokumentasi kegiatan pembinaan pegawai negeri pada Polri serta pelaksanaan administrasi sistem informasi personel Polri
4. pembinaan rohani dan jasmani, pengusulan tanda kehormatan dan penghargaan bagi pegawai negeri pada Polri, dan penyelenggaraan administrasi pengakhiran dinas serta kesejarahan Polri
5. pelaksanaan pembinaan psikologi personel, pemeriksaan psikologi bagi pemegang senjata api dan pelaksanaan konseling bagi pegawai negeri pada Polri yang bermasalah
6. pelaksanaan penelitian administrasi dalam proses penerimaan anggota Polri
7. penyelenggaraan pelatihan fungsi teknis kepolisian dan penyelenggaraan administrasi pegawai negeri pada Polri dalam mengikuti pendidikan pengembangan umum dan spesialisasi.

Bagian Sumber Daya Manusia terdiri atas:

- a) Subbagian Pembinaan Karier;
- b) Subbagian Perawatan Personel;
- c) Subbagian Pengendalian Personel; dan
- d) Urusan Administrasi.

10. BAG REN atau Bagian Perencanaan

Bagian Perencanaan bertugas menyusun perencanaan kebijakan teknis dan strategis, menyusun rencana kerja, melaksanakan dan mengendalikan program dan anggaran, menerapkan sistem manajemen organisasi dan tata laksana, serta melaksanakan program reformasi birokrasi. Dalam melaksanakan tugas Bagian Perencanaan menyelenggarakan fungsi:

1. penyelenggaraan kegiatan administrasi pegawai negeri pada Polri dan logistik serta administrasi umum
2. penyusunan rencana strategis, rancangan rencana kerja, rencana kerja, perjanjian kinerja, indikator kinerja utama, dan indikator kinerja kunci serta evaluasi kinerja
3. penerapan sistem manajemen organisasi dan tata laksana
4. pelaksana program reformasi birokrasi
5. penyusunan rencana kebutuhan anggaran Polres dalam bentuk rencana kerja anggaran kementerian/lembaga, daftar isian pelaksanaan anggaran dan laporan kinerja instansi pemerintah
6. pembuatan administrasi otorisasi anggaran, penyusunan laporan realisasi anggaran, sistem manajemen anggaran polri, hibah dan penyusunan revisi anggaran.

Bagian Perencanaan terdiri atas:

- a) Subbagian Strategi Manajemen dan Reformasi Birokrasi

- b) Subbagian Perencanaan Program dan Anggaran
- c) Subbagian Pengendalian Program dan Anggaran
- d) Urusan Administrasi.

11. BAG LOG atau Bagian Logistik

Bagian Logistik sebagaimana bertugas membina dan menyelenggarakan manajemen logistik yang meliputi pengadaan, pemeliharaan dan perawatan, persediaan barang, perbekalan umum, peralatan, fasilitas dan konstruksi, serta angkutan. Dalam melaksanakan tugas Bagian Logistik menyelenggarakan fungsi:

1. penyelenggaraan manajemen pengadaan barang/jasa
2. penyusunan rencana kebutuhan perbekalan, peralatan, pembangunan fasilitas dan konstruksi
3. pembangunan fasilitas dan konstruksi serta pengadaan materiil logistik sesuai program dan lingkup batas kewenangannya
4. perencanaan, pengadministrasian, dan pengelolaan barang milik negara serta keuangan
5. penyimpanan, pemeliharaan, perbaikan, dan pendistribusian materiil logistik serta perbekalan umum
6. penginventarisasian seluruh materiil logistik dan aset Polri dalam lingkungan Polres dan penghapusannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
7. pengumpulan dan pengolahan data serta penyajian informasi dan dokumentasi kegiatan Bagian Logistik.

Bagian Logistik terdiri atas:

- a) Subbagian Perbekalan dan Peralatan
- b) Subbagian Fasilitas dan Konstruksi
- c) Urusan Administrasi.

12. SAT BINMAS atau Satuan Pembina masyarakat

Satuan Pembinaan Masyarakat bertugas melaksanakan pembinaan masyarakat yang meliputi kegiatan pembinaan ketertiban sosial, pembinaan keamanan swakarsa, koordinasi dan pengawasannya, pembinaan kepolisian khusus, pemolisian masyarakat, serta pembinaan dan pengoordinasian Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat. Dalam melaksanakan tugas Satuan Pembinaan Masyarakat menyelenggarakan fungsi:

1. pembinaan dan pengembangan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa dalam peningkatan kesadaran dan ketaatan masyarakat terhadap hukum dan ketentuan peraturan perundang-undangan
2. pengembangan peran serta masyarakat dalam pembinaan keamanan, ketertiban, dan perwujudan kerja sama Polres dengan masyarakat
3. pembinaan ketertiban sosial, yang meliputi pembinaan pemuda, wanita, anak-anak, saka bhayangkara, pembinaan karakter masyarakat, penyandang masalah sosial dan kelompok masyarakat lainnya
4. pembinaan teknis, pengoordinasian, dan pengawasan polisi khusus serta Satuan Pengamanan

5. pemberdayaan kegiatan pemolisian masyarakat yang meliputi pengembangan kemitraan dan kerja sama antara Polres dengan masyarakat, organisasi, lembaga, instansi, dan/atau tokoh masyarakat
6. peningkatan kemampuan dan profesionalisme serta pembinaan dan pengoordinasian Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat.

Satuan Pembinaan Masyarakat terdiri atas:

- a) Urusan Pembinaan Operasional
- b) Urusan Administrasi dan Ketatausahaan
- c) Unit Pembinaan Pemolisian Masyarakat
- d) Unit Pembinaan Ketertiban Sosial
- e) Unit Pembinaan Keamanan Swakarsa
- f) Unit Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat.

Urusan Pembinaan Operasional bertugas melakukan pembinaan administrasi di bidang operasional kegiatan pembinaan keamanan, ketertiban masyarakat, pengamanan swakarsa, pemolisian masyarakat dan Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat serta melaksanakan analisis dan evaluasi atas pelaksanaan tugas pembinaan masyarakat. Seksi Pengawasan terdiri atas:

- a) Subseksi Operasional
- b) Subseksi Pembinaan
- c) Subseksi Pengaduan Masyarakat
- d) Urusan Administrasi.

13. SAT INTELKAM atau Satuan Intelejen dan Keamanan

Satuan Intelijen Keamanan bertugas menyelenggarakan dan membina fungsi intelijen keamanan, mengumpulkan dan mengolah dan mendokumentasikan data serta pelayanan yang berkaitan dengan izin keramaian umum dan kegiatan masyarakat lainnya, penerbitan surat keterangan catatan kepolisian, menerima pemberitahuan kegiatan masyarakat atau kegiatan politik, serta membuat rekomendasi atas permohonan izin pemegang senjata api dan penggunaan bahan peledak. Dalam melaksanakan tugas Satuan Intelijen Keamanan menyelenggarakan fungsi:

1. pembinaan kegiatan intelijen keamanan
2. pelaksanaan kegiatan operasional intelijen keamanan guna terselenggaranya deteksi dini dan peringatan dini, pengembangan jaringan informasi melalui pemberdayaan personel pengemban fungsi intelijen
3. pengumpulan, penyimpanan, dan pemutakhiran biodata tokoh formal dan informal
4. pengumpulan, pengolahan dan pendokumentasian serta analisis terhadap perkembangan lingkungan strategis serta penyusunan produk intelijen untuk mendukung kegiatan Polres
5. penyusunan prakiraan intelijen keamanan dan menyajikan hasil analisis setiap perkembangan yang perlu mendapat perhatian pimpinan
6. pelayanan surat izin untuk kegiatan keramaian umum dan kegiatan masyarakat lainnya, surat tanda terima pemberitahuan, surat keterangan

catatan kepolisian dan rekomendasi penggunaan senjata api dan bahan peledak.

Satuan Intelijen Keamanan terdiri atas:

- a) Urusan Pembinaan Operasional
- b) Urusan Administrasi dan Ketatausahaan
- c) Urusan Pelayanan Administrasi
- d) Unit.

14. SAT RESKRIM atau Satuan Reserse Kriminal

Satuan Reserse Kriminal bertugas melaksanakan penyelidikan, penyidikan, dan pengawasan penyidikan tindak pidana, termasuk fungsi identifikasi dan laboratorium forensik lapangan serta pembinaan, koordinasi dan pengawasan penyidik pegawai negeri sipil. Dalam melaksanakan tugas Satuan Reserse Kriminal menyelenggarakan fungsi:

1. pembinaan teknis terhadap administrasi penyelidikan dan penyidikan, serta identifikasi dan laboratorium forensik lapangan
2. pelayanan dan perlindungan khusus kepada remaja, anak, dan wanita baik sebagai pelaku maupun korban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. pengidentifikasian untuk kepentingan penyidikan dan pelayanan umum
4. penganalisisan kasus beserta penanganannya, serta mengkaji efektivitas pelaksanaan tugas Satuan Reserse Kriminal

5. pelaksanaan pengawasan penyidikan tindak pidana yang dilakukan oleh penyidik pada unit Reserse Kriminal Polsek dan Satuan Reserse Kriminal Polres
6. pembinaan, koordinasi dan pengawasan penyidik pegawai negeri sipil, baik di bidang operasional maupun administrasi penyidikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
7. penyelidikan dan penyidikan tindak pidana umum dan khusus, antara lain tindak pidana ekonomi, korupsi, dan tindak pidana tertentu di daerah hukum Polres.

Satuan Reserse Kriminal terdiri atas:

- a) Urusan Pembinaan Operasional
- b) Urusan Administrasi dan Ketatausahaan
- c) Urusan Identifikasi
- d) Unit.

15. SAT RESNARKOBA atau Satuan Reserse Narkotika, Psikotropika, dan Obat berbahaya

Satuan Reserse Narkotika, Psikotropika dan Obat Berbahaya bertugas melaksanakan pembinaan fungsi penyelidikan, penyidikan, pengawasan penyidikan tindak pidana penyalahgunaan dan peredaran gelap Narkotika, psikotropika dan obat berbahaya berikut prekursoranya, serta pembinaan dan penyuluhan dalam rangka pencegahan dan rehabilitasi korban penyalahgunaan

Narkotika, psikotropika dan obat berbahaya. Dalam melaksanakan tugas Satuan Reserse Narkotika, Psikotropika dan Obat Berbahaya menyelenggarakan fungsi:

1. penyelidikan dan penyidikan tindak pidana penyalahgunaan dan peredaran gelap Narkotika, psikotropika dan obat berbahaya, dan prekursor
2. pembinaan dan penyuluhan dalam rangka pencegahan dan rehabilitasi korban penyalahgunaan Narkotika, psikotropika dan obat berbahaya
3. pengawasan terhadap pelaksanaan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana penyalahgunaan Narkotika, psikotropika dan obat berbahaya yang dilakukan oleh Unit Reserse Kriminal Polsek dan Satuan Reserse Narkotika, Psikotropika dan Obat Berbahaya Polres
4. penganalisisan kasus beserta penanganannya, serta mengkaji efektivitas pelaksanaan tugas Satuan Reserse Narkotika, Psikotropika dan Obat Berbahaya.

Satuan Reserse Narkotika, Psikotropika dan Obat Berbahaya terdiri atas:

- a) Urusan Pembinaan Operasional
- b) Urusan Administrasi dan Ketatausahaan
- c) Unit.

16. SAT TAHTI atau Satuan Perawatan Tahanan dan Barang Bukti

Satuan Perawatan Tahanan dan Barang Bukti bertugas menyelenggarakan perawatan tahanan meliputi pelayanan kesehatan tahanan, pembinaan tahanan serta menerima, menyimpan, dan mengamankan barang bukti beserta administrasinya.

Dalam melaksanakan tugas Satuan Perawatan Tahanan dan Barang Bukti menyelenggarakan fungsi:

1. pembinaan dan pemberian petunjuk tata tertib yang berkaitan dengan tahanan, yang meliputi pemeriksaan fasilitas ruang tahanan, jumlah dan kondisi tahanan beserta administrasinya
2. pelayanan kesehatan, perawatan, pembinaan jasmani dan rohani tahanan
3. pengelolaan barang titipan milik tahanan
4. pengamanan dan pengelolaan barang bukti beserta administrasinya.

Satuan Perawatan Tahanan dan Barang Bukti terdiri atas:

- a) Urusan Administrasi dan Ketatausahaan
- b) Unit Perawatan Tahanan
- c) Unit Barang Bukti.

17. SAT SABHARA atau Satuan Samapta Bhayangkara

Satuan Samapta Bhayangkara di singkat Sat Sabhara adalah unsur pembantu pimpinan dan pelaksana staf polres/ta yang berada dibawah Kapolresta bertugas menyelenggarakan / membina Fungsi Kesamaptaan Kepolisian / tugas umum dan pam obyek khusus, termasuk pengambilan tindakan pertama di TKP dan penanganan Tindak Pidanan Ringan (Tipiring), pengendalian massa dan pemberdayaan bentuk – bentuk Pam Swakarsa masyarakat dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat. Dalam melaksanakan tugas Satuan Samapta menyelenggarakan fungsi:

1. pemberian bimbingan, arahan, pelatihan, pengawasan dan pengendalian pelaksanaan tugas Satsamapta;
2. perawatan dan pemeliharaan peralatan Satsamapta;
3. pelaksanaan kegiatan pengaturan, penjagaan, pengawalan, patroli, pengamanan unjuk rasa, pengamanan objek vital, pengendalian massa, serta pencarian dan penyelamatan;
4. pembinaan teknis pemeliharaan ketertiban umum berupa penegakan hukum terbatas, tindak pidana ringan dan tindakan pertama di tempat kejadian perkara;
5. pengamanan markas dengan melaksanakan pengaturan dan penjagaan; dan
6. pemeliharaan, pelatihan dan penggunaan Polisi Satwa dalam mendukung tugas pemeliharaan keamanan dan ketertiban.

Seksi Pengawasan terdiri atas:

- a) Subseksi Operasional;
- b) Subseksi Pembinaan;
- c) Subseksi Pengaduan Masyarakat; dan
- d) Urusan Administrasi.

18. SAT LANTAS atau Satuan Lalu Lintas

Satuan Lalu Lintas bertugas melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan dan patroli lalu lintas, keamanan dan keselamatan lalu lintas, pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi, serta penegakan

hukum di bidang lalu lintas. Dalam melaksanakan tugas Satuan Lalu Lintas menyelenggarakan fungsi:

- 1) penyusunan rencana kerja dan anggaran, pengelolaan dan pembinaan manajemen personel dan logistik, administrasi dan ketatausahaan, serta pengelolaan keuangan
- 2) pembinaan manajemen operasional dan pelatihan, mengembangkan sistem teknologi informasi dan komunikasi lalu lintas, penyelenggaraan analisis dan evaluasi serta pengelolaan informasi dan dokumentasi lalu lintas
- 3) penyelenggaraan pendidikan masyarakat lalu lintas, pengoperasionalan rekayasa lalu lintas dan angkutan jalan serta melaksanakan audit dan inspeksi di bidang lalu lintas
- 4) pelaksanaan penegakan hukum meliputi penyelidikan dan penyidikan lalu lintas, penanganan kecelakaan, pelanggaran lalu lintas dan tindakan pertama di tempat kejadian perkara kecelakaan lalu lintas
- 5) pelayanan administrasi registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta pengemudi
- 6) penyelenggaraan kegiatan pengaturan, penjagaan, pengawalan dan patroli lalu lintas.

Satuan Lalu Lintas terdiri atas:

- a) Urusan Pembinaan Operasional
- b) Urusan Administrasi dan Ketatausahaan
- c) Unit Pengaturan, Penjagaan, Pengawalan dan Patroli

- d) Unit Keamanan dan Keselamatan
- e) Unit Registrasi dan Identifikasi
- f) Unit Penegakan Hukum.

3.2 Gambaran Umum objek penelitian

3.2.1 Satlantas



Tabel 3. 2 : Struktural Satlantas Sidoarjo

Sumber : Satlantas Sidoarjo

Satuan Lalu Lintas Polresta Sidoarjo (Satlantas Polres Kota Sidoarjo). Satuan Lalu Lintas yang kemudian disingkat Satlantas merupakan satuan kerja fungsi kepolisian yang bekerja dalam menangani melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan dan patroli lalu lintas, keamanan dan keselamatan lalu

lintas, pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi, serta penegakan hukum di bidang lalu lintas.

Satlantas memiliki beberapa unit kerja dan salah satunya adalah SATPAS yang dimana sebagai tempat penelitian ini dilakukan, SATPAS atau biasanya yang disebut dengan Satuan Penyelenggara Administrasi SIM, sesuai dengan Perkap No. 9 Tahun 2012, Yang dimana merupakan unsur pelaksana Polri dibidang lalu lintas yang berada di lingkungan kantor Kepolisian setempat atau di luar lingkungan kantor Kepolisian.



Gambar 3. 1 : Satpas Polresta Sidoarjo

Sumber : Polersta Sidoarjo

Satpas merupakan satuan penyelenggara administrasi SIM yang merupakan unsur pelaksana polri dibidang lalu lintas. Adanya penambahan data produksi SIM yang setiap tahun meningkat, dan banyaknya jumlah masyarakat yang mengurus

SIM membuat pihak instansi untuk mampu mengembangkan sistem pelayanan dan bisa memberikan serta mengelola berbagai pelayanan dengan baik. Terutama pada pelayanan publik yang diberikan oleh instansi harus memberikan pengaruh kepada masyarakat dan dapat meningkatkan rasa tanggung jawab sebagai pelayan publik. Adapun Visi dan Misi SATPAS Polresta Sidoarjo yaitu ;

VISI

Terwujudnya pelayanan SIM yang Akuntabel, Transparan dan Prosedural secara profesional guna meningkatkan kualitas pemegang SIM

MISI

1. Tangga responsif dan tidak deskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada pemohon SIM agar terwujudnya pelayanan prima
2. Memberikan pelayanan penerbitan SIM kepada masyarakat sesuai prosedur dan ketentuan biaya yang ada
3. Bertekad menerbitkan SIM yang berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan mengenai kemampuan dan keterampilan mengemudi demi keselamatan bersama di jalan
4. Membuat terobosan peningkatan pelayanan dibidang satpas melalui program ISO agar terwujud pelayanan yang profesional dan proposional
5. Mengembangkan pendidikan kepada masyarakat tentang kadarkum dan sosialisasi tata cara berlalu lintas

Selain itu SATPAS atau Satuan Penyelenggara Administrasi SIM juga memiliki tugas pokok yaitu :

- a) Menyelenggarakan bimbingan teknik latihan dalam pelaksanaan registrasi dan identifikasi pengemudi (SIM).
- b) Mengatur penyelenggaraan pengadaan, pendistribusian dan penyimpanan formulir blangko serta kelengkapan lain yang diperlukan dalam pelaksanaan regident pengemudi.
- c) Menjamin bahwa sarana regident pengemudi yang diterbitkan dapat dipertanggungjawabkan, baik secara formal maupun material.
- d) Menerbitkan SIM beserta administrasinya bagi pemohon yang telah memenuhi persyaratan sesuai ketentuan yang berlaku.
- e) Melaksanakan Pullahjianta di bidang SIM.
- f) Melaksanakan uji ulang, pembatalan SIM dan administrasi, pencabutan SIM oleh hakim serta sistem rencana pelanggaran atau hukuman yang dijatuhkan kepada pemegang SIM.
- g) Penyelenggaraan administrasi dari hasil kegiatan penerbitan SIM
- h) Penyelenggaraan yang bersifat penelitian dan pengembangan dalam bidang SIM.
- i) Mengkoordinir pengawasan dan pengendalian kegiatan sekolah mengemudi.
- j) Menunjang instansi samping yang terkait dalam penerbitan SIM.
- k) Menyelenggarakan hubungan lintas fungsional Polri, maupun lintas sektoral dengan instansi lain.

Dalam menjalankan tugas pelayanan pembuatan maupun perpanjangan SIM, di Satpas Polresta Sidoarjo dibantu dengan menggunakan sebuah fitur aplikasi yang bernama SIM Nasional Presisi (SINAR) adalah sebuah aplikasi yang digunakan dalam pembuatan maupun perpanjangan SIM. tidak hanya untuk keperluan Surat Izin Mengemudi saja, namun aplikasi ini juga didukung oleh berbagai bentuk fitur lainnya yang diantaranya,



Gambar 3. 2 : Home Aplikasi SINAR

Sumber : Polresta Sidoarjo

1. SINAR merupakan aplikasi yang digunakan untuk pendaftaran dan perpanjangan SIM, tentunya dengan adanya sebuah aplikasi ini membantu dan memudahkan masyarakat dalam sistem pelayanan pengajuan SIM.
2. SIGNAL (Samsat Digital Nasional) berupa pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) hingga informasi jadwal SAMSAT keliling. Selain itu juga SIGNAL merupakan pelayanan pengesahan STNK Tahunan, Pembayaran

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Lalu Lintas Angkutan Jalan (SWDKLLJ).

3. NTMC Polri yaitu berupa CCTV untuk memantau kondisi lalu lintas secara real-time dari CCTV NTMC Polri di Metro Area. NTMC Polri ini merupakan pusat pengendalian lalu lintas nasional kepolisian Republik Indonesia yang berfungsi sebagai pusat kendali informasi dan komunikasi untuk mengatur lalu lintas di Indonesia.
4. ETLE (Electronic Traffic Law Enforcement) adalah sebuah notifikasi real-time terkait informasi E-Tilang. Tilang elektronik atau E Tilang tahap pertama sudah berlaku sejak 23 Maret 2021. Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) ini dilakukan secara daring yang di mana bagi pengguna kendaraan yang melakukan pelanggaran akan diberitahu melalui e-mail atau dikirim langsung ke rumah. Dengan adanya keberadaan E-Tilang ini tentunya diharapkan mampu menyadarkan para pelaku pelanggaran agar lebih berhati-hati dalam berkendara.

Aplikasi SINAR ini merupakan penerapan dari aturan perundang-undangan No 95 tahun 2018 yang dijelaskan sebagaimana bahwa tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), SPBE diperlukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta berkualitas dan terpercaya. Maka dari itu, diperlukan beberapa faktor agar tujuan SPBE dapat terwujud yang diantaranya :

1. Ketersediaan sistem yang terpadu mengenai teknologi dan pelayanan publik, pemerintah tentu saja harus menyediakan perangkat yang memadai

dan terpadu, serta terintegrasi, mulai dari tingkat pemerintah daerah sampai dengan tingkat pemerintah pusat.

2. Menempatkan Sumber Daya Manusia yang berintegritas dan sesuai di bidangnya, serta harus dipikirkan kesesuaian jumlah kebutuhan SDM-nya agar tujuan SPBE dapat tepat sasaran dan tepat guna.
3. Dan harus dilakukan secara berkesinambungan dalam penggunaan teknologi pemberian pelayanan publik harus dilakukan secara berkelanjutan dan konsisten.

Penerapan SPBE ini tentunya diharapkan dapat meningkatkan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses manajemen pelayanan. Tidak hanya dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, namun juga tata kelola internal didalam pemerintahan. Agar efektif, efisien, dan kinerja pemerintahan meningkat sehingga dapat menarik tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini tentunya ini juga sejalan dengan tujuan dari dibentuknya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi.

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

Pada BAB IV ini data-data yang diperoleh penulis dari hasil penelitian akan disajikan. Data-data yang didapatkan diperoleh melalui hasil dari wawancara, pengisian kuisioner dan didukung dengan dokumentasi. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang dipaparkan dalam bentuk kualitatif terhadap objek yang berdasarkan pada kenyataan atau fenomena yang terlihat di lapangan. Sehingga, fenomena-fenomena yang dimana akan dikaitkan dengan teori yang telah ada untuk menganalisis hasil data penelitian. Dalam proses mengumpulkan data, hal yang pertama dilakukan adalah meneliti di Satpas Polresta Sidoarjo dan Masyarakat Sidoarjo. Penentuan informan menggunakan Simple random sampling. Sampling ini dilakukan dengan penyeleksian secara acak pada setiap elemen tanpa memperhatikan strata dalam populasi tersebut yang dimana secara langsung menunjuk informan yang dirasa mengerti dan memahami kajian dari penelitian tentang “Implementasi Pelayanan Sim Melalui Aplikasi Sim Nasional Presisi (Sinar) Di Satpas Polresta Sidoarjo dan menggunakan teknik accidental sampling yaitu dalam mengumpulkan sampel berdasarkan kebetulan bila sampel yang dirasa cocok sebagai sumber data dan bertemu dengan penulis maka akan dijadikan sampel.

Sebelum penulis melakukan proses penelitian data di lapangan, penulis melakukan perizinan terdahulu ke fakultas hingga ke Polresta Sidoarjo. setelah itu, penulis memulai penelitian langsung ke Satpas Sidoarjo, Berdasarkan data yang didapatkan di lapangan terkait implementasi pelayanan SIM yang berbasis aplikasi

di Satpas Polresta Sidoarjo, penulis akan memaparkan hasil penelitian yang menyangkut seluruh aktivitas yang dimana implementasinya serta faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan implementasi pelayanan SINAR (SIM Nasional Presisi).

Karena penulis memilih fokus untuk implemetasi pelayanan yang berbasis aplikasi maka dari itu penulis mencari data ke pihak pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM. Selain itu penulis juga melakukan wawancara dengan mengambil 6 informan dari Satpas Polresta Sidoarjo sebagai pengimplementasian pelayanan, Kepala kelompok kerja, Petugas pelayanan informasi administrasi SIM, Petugas Pelayanan Ujian teori, Petugas pelayanan ujian praktek, perugas pelayanan kesehatan, dan petugas pelayanan tes psikologi. Adapun informan yang terlibat adalah Bapak Dhennie C.IR. selaku kepala kelompok kerja, Bapak Dimas Rizki R. selaku salah satu petugas informasi, Bu Devi Tri P. selaku Petugas Pelayanan administrasi SIM, Bapak Grait Rega selaku BA Satlantas, Bu Wira nanda selaku Petugas Kesehatan, dan Ibu Indyta Rmadahni selaku petugas test psikologi,

Selanjutnya, penulis juga melakukan wawancara kepada masyarakat Sidoarjo, Penulis mengambil 15 masyarakat yang kemudian dijadikan informan yaitu Flora Jasmine, Aldino K, Leonard S, Lalita, Putri Ambarawati, Ririn ningsih, Ulul Azmi, Abdul Latif, Brenda, Achmad Ardianfaza, Sony, Achmad Sofyan, Lovito, Moh Ziaulhaq Fikri, Rizaldy Risqy. Sebagai pihak yang mengajukan permohonan SIM.

Pada sub bab ini akan dilakukan penyajian dan analisis data. Dalam penyajian data akan dibagi menjadi dua fokus kajian. Fokus yang pertama yaitu terkait implementasi pelayanan SIM Melalui Aplikasi SINAR dari sudut pandang petugas pelayanan. Lalu fokus yang kedua yaitu dikaitkan dengan faktor sebagai sumber masalah sekaligus kondisi bagi keberhasilan proses implementasi menurut teori implementasi Parasuraman dari berjalannya implementasi pelayanan SIM ini.

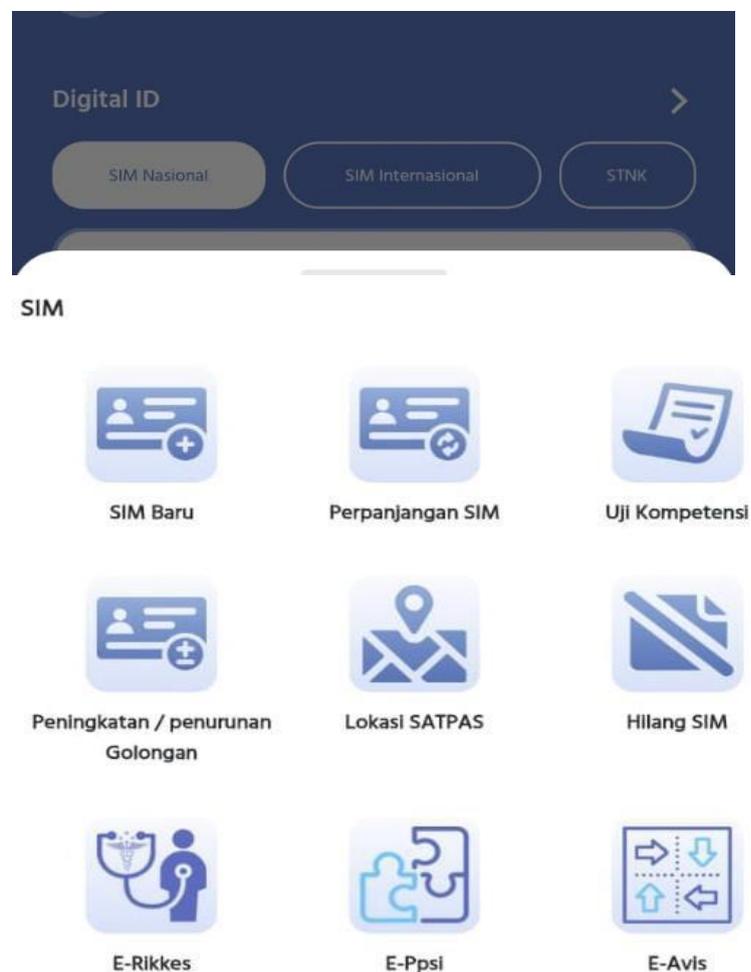
Data yang disajikan dan dianalisis akan disesuaikan dengan hasil penelitian yang diperoleh di lapangan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penulis akan menyajikan data sebagai hasil penelitian di lapangan tentang :

4.1 Implementasi Pelayanan Aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) Dalam Pelayanan SIM di SATPAS Polresta Sidoarjo

Aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) Merupakan aplikasi yang digunakan bertujuan untuk pembuatan dan perpanjangan Surat izin mengemudi tanpa harus berbelit-belit, Dengan seiring berjalannya waktu tentu sebuah pelayanan juga mengalami perubahan dalam tatananya, Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Dhennie Selaku KAPOKJA bahwa pada September tahun 2021 Polresta Sidoarjo terpilih menjadi pelaksana aplikasi digital korlantas dari korlantas polri.

Terplihnya Polresta Sidoarjo dalam pengimplementasian sebuah pelayanan yang berbasis aplikasi ini tentu menjadikan salah satu faktor pendorong perubahan pelayanan, fasilitas dan teknologi sebagai sarana dan prasarana pendukung pelayanan publik. Sebagai salah satu bentuk pelayanan publik yang baru terlisnya

aplikasi SINAR ini merupakan sebuah bentuk transformasi pelayanan publik berbasis digital yang dimana dalam pelayanannya semula secara manual menjadi online, aplikasi SINAR ini bisa dibilang sangat membantu masyarakat karena fitur-fitur yang ada di dalamnya sudah menyediakan layanan dalam proses pembuatan dan perpanjangan SIM, Adapun Fitur-fitur layanan yang diberikan yaitu sebagai berikut :



Gambar 3. 3 : Fitur Aplikasi SINAR

Sumber : Aplikasi SINAR

Fitur diatas

- SIM Baru merupakan sebuah fitur yang digunakan untuk mengakses SIM baru
- Perpanjangan SIM merupakan sebuah fitur yang digunakan untuk mengakses perpanjangan SIM
- E-Rikkes merupakan sebuah fitur aplikasi yang bertujuan untuk mengecek kesehatan dan jasmani, sehingga pemohon sudah tidak perlu lagi ke satpas dalam mengikuti test kesehatan karena hasil dari E-Rikkes ini secara otomatis tersimpan di aplikasi tersebut.
- E-Psi merupakan sebuah fitur aplikasi yang bertujuan untuk mengecek psikologi pemohon sebagai calon pengemudi, sehingga pemohon sudah tidak perlu lagi ke satpas dalam mengikuti test psikologi karena hasil dari E-Psi ini secara otomatis tersimpan di aplikasi tersebut.
- Lokasi Satpas ini adalah tempat dimana kita memilih lokasi satpas terdekat sesuai dengan data diri yang kita input.
- Dan untuk fitur-fitur yang lainya masih dalam proses (Layanan akan segera hadir)

Pada bab IV penulis telah membuat konsep yang akan membagi pembahasan menjadi 2 fokus. berikut pembahasan rumusan masalah yang telah dibagi berdasarkan fokusnya :

4.1.1 Realibility (Keandalan) dalam sebuah implementasi pelayanan

Keandalan dalam sebuah pelayanan merupakan kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Implementasi sebuah pelayanan akan berjalan sesuai dengan yang diharapkan apabila sistem pelayanan dan fitur aplikasinya yang mudah dipahami dan tidak ada kendala dalam pengaksesannya, karena hal itu juga bisa mempengaruhi efektif dan efisien dalam sebuah pelayanan publik yang berbasis aplikasi digital ini. Dalam sistem implementasi pelayanan di Satpas Polresta Sidoarjo ada sosialisasi yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawainya yaitu bahwa para petugas telah diberikan pengarahan dan pelatihan hal ini juga disampaikan oleh bapak Dennie selaku kepala kelompok kerja di SATPAS Sidoarjo tentu hal ini perlu dilakukan supaya masyarakat puas terhadap sistem pelayanan yang diberikan.

Dalam pengimplementasian pelayanan yang berbasis digital ini tentunya Fitur aplikasi yang diberikanpun cukup memudahkan masyarakat dalam pelayanannya. Berkaitan dengan keandalan petugas dalam pelayanan masyarakat maka untuk menunjukkan bagaimana pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat, penulis menanyakan kepada Bapak Dhennie C. IR. Selaku Kapokja di satpas Polresta Sidoarjo, berikut dalam studi di satpas Sidoarjo adapun hasil wawancara yang dipaparkan oleh penulis berikut penjelesannya :

“Kita selaku petugas pelayanan di satpas ini tentunya dituntut memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, yang dimana tentunya kita berupaya memebrikan pelayanan yang terbaik ada pula faktor-faktor yang kita lakukan dalam memberikan wawasan dan pengetahuan kepada seluruh petugas dalam memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat yaitu kita pernah melakukan sosialisasai kepada para petugas bagaimana sistem penerapan pelayanan yang presisi (Prediktif, responsibilitas, dan

transparansi berkeadilan) yang dimana dengan adanya kegiatan tersebut kita menghimbau seluruh petugas yang ada di polresta sidoarjo ini mampu dan bisa mengimplementasikan sebuah bentuk pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat tanpa ada sesuatu yang berbelit-belit oleh sebab itu munculah inovasi baru dalam sistem pelayanan yang berbasis aplikasi ini yang dimana aplikasi ini memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam sistem pelayanan pengurusan SIM sehingga masyarakat sudah tidak perlu lagi antri panjang dan menghabiskan waktu yang cukup lama dalam mengurus SIM, aplikasi yang disajikan inipun juga tidak membingungkan karena apabila ada kendala dari pemohon maka pemohon akan memperoleh email dari kami.” (Hasil Wawancara 09 Maret 2023)

Selain itu pula ada juga pendapat dari Bu Wira nanda selaku Petugas Kesehatan.

Yang dimana beliau menjelaskan,

“Dalam melakukan uji kesehatan memang kita dituntut untuk melayani secara profesional selain itu juga dalam sistem uji kesehatan ini kita juga harus memenuhi sistem pelayanan yang presisi dengan bentuk jasa pelayanan, publik yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab kami dalam pemenuhan layanan kepada masyarakat/pemohon (Hasil wawancara 09 Maret 2023)

Hal ini juga didukung oleh pendapat dari salah seorang yang penulis wawancarai yaitu :

“Dalam sistem pelayanan SIM dengan aplikasi ini mas setelah kita mengikuti serangkaian prosedur, nanti tinggal ada email masuk buat jadwal pengambilan kartu SIMnya. Kemudian dari segi waktu bisa dibilang tidak butuh waktu lama dan tidak berbelit-belit, dan efektif.” (Hasil Wawancara 09 Maret 2023)

Melihat penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa SATPAS Polresta Sidoarjo dalam melakukan peningkatan pelayanan adalah dengan cara sosialisasi peningkatan pelayanan yang “Presisi” dan selain itu meski pelayanan yang berbasis aplikasi ini tentunya pemohon masih bisa berkomunikasi dengan petugas dalam mengatasi kendala yang dihadapi oleh pemohon, karena dalam mengakses aplikasi tersebut di internet juga terdapat fasilitas yang dimana memberikan arahan yang jelas kepada pemohon,

The image shows a mobile application interface with a white background and a grey header. The header contains the text 'SIWI'. Below the header, there is a section titled 'TES' in bold. Underneath, there are several grey rectangular boxes containing questions: 'Apa itu tes RIKKES Jasmani?', 'Apa itu tes psikologi?', 'Di mana saya dapat melakukan tes RIKKES Jasmani dan tes psikologi?', 'Berapa biaya tes psikologi?'. Below these questions, there is a white rectangular box containing the text: 'Anda dapat mengunjungi app.eppi.id untuk melakukan tes psikologi di browser handphone Anda. Dan erikkes.id untuk melakukan tes RIKKES Jasmani di browser handphone Anda.' Below this box, there is another grey rectangular box with the question 'Berapa biaya tes psikologi?'. Below the 'TES' section, there is a section titled 'PEMBAYARAN & PENGEMBALIAN DANA' in bold. Underneath, there is a grey rectangular box with the question 'Apa saja metode pembayaran yang tersedia?'. At the bottom left of this box, there is a small text 'javascript:void(0)'. The entire interface is framed by a thin grey border.

Gambar 4. 1: Layanan Bagi pemohon

Sumber : Digital Korlantas Polri

Dari gambar diatas sudah memberikan sebuah bentuk realibility (Keandalan) seorang petugas dalam memberikan pelayanan yang berbasis aplikasi ini, selain itu pemohon juga akan langsung diberi email/arahan terkait kendala yang dihadapi oleh pemohon tentu hal ini juga bisa menjadi tolok ukur keandalan dari seorang pegawai.

4.1.2 Responsiveness (Daya tanggap) dalam sebuah implementasi pelayanan

Responsiveness yaitu kemauan untuk membantu para pemohon dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat. Pelayanan yang baik tentunya berpengaruh pada daya tanggap dari petugasnya. Untuk menciptakan daya tanggap petugas yang baik tentu ada faktor-faktor yang harus dilakukan seperti adanya pelatihan dan bentuk sosialisasi pelayanan kepada setiap petugas. Responsiveness juga merupakan bentuk bagaimana memberikan layanan yang cepat dan menangani masalah atau komplain dari masyarakat/pemohon, dalam dunia pelayanan tentunya kemampuan daya tanggap seorang pegawai bisa mempengaruhi masyarakat dalam menyelesaikan kebutuhannya. Sebagaimana sifat manusia yang pada umumnya senang apabila diperhatikan, dilayani dengan cepat dan dibantu pada saat mengalami masalah.

Sistem pelayanan petugas yang baik merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem pelayanan pada Satpas Polresta Sidoarjo. Citra kualitas layanan yang baik bukan hanya berdasarkan satu sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, melainkan juga berdasarkan sudut pandang atau persepsi dari masyarakat/pemohon sebagai pengguna. Tentunya untuk mengetahui suatu implementasi layanan itu hendaknya diukur dengan metode dan sistem yang sesuai dengan standar baku pelayanan publik.

Dalam studi di satpas Sidoarjo adapun hasil wawancara dengan Bapak Dimas Rizki selaku petugas pelayanan informasi SIM, berikut hasil wawancara yang dipaparkan oleh penulis :

”Selama saya bekerja di satpas dengan teman-teman, masih ada masyarakat yang masih bingung dalam proses pelayanan SIM mas, apalagi dengan sistem pelayanan yang berbasis aplikasi ini contohnya seperti yang pernah saya hadapi ada seorang pemohon yang datang ke saya ingin mengurus SIM namun belum verifikasi melalui aplikasi nah disini saya mengarahkan untuk menggunakan aplikasi tersebut karena dengan menggunakan aplikasi ini masyarakat lebih dimudahkan dalam proses pembuatan SIM ini mas tapi ada juga pemohon yang datang langsung ke satpas untuk mengurus SIM tanpa verifikasi meski begitu di tempat pengurusan SIM ini kita tidak menutup mas apabila ada masyarakat yang mengajukan SIM secara manual seperti biasa, juga ada masyarakat yang usianya sudah menginjak usia 40 ke atas ini sedikit kurang memahami dalam penggunaan aplikasi ini mas, nah tentu saja setiap pemohon yang datang ke satpas untuk mengurus SIM pasti kita arahkan ke penggunaan aplikasi dan kita juga memberikan catatan supaya pemohon tidak lupa, dan kami juga biasanya membantu meneginput identitas diri melalui handphone pemohon atau milik kami mas”. (Hasil Wawancara 09 Maret 2023)

Selain itu pula ada juga pendapat dari Ibu Indyta Rmadahni selaku petugas test psikologi,. Yang dimana beliau menjelaskan,

“Dalam pelayanan uji psikologi ini yang menjadi perhatian penuh adalah orang-orang yang menginjak usia 40 thn keatas yang dimana terkadang masih bingung dalam prosedur maupun cara pengerjaan, namun hal ini juga harus kita respon supaya masyarakat sebagai pemohon ini bisa menyelesaikan tugasnya dan lolos di tahap ini.” (Hasil Wawancara 09 maret 2023)

Hal ini juga didukung oleh pendapat dari salah seorang yang penulis wawancarai yaitu :

“Untuk sistem pelayanan yang diberikan sudah baik, para petugas juga merespon baik jika saya bertanya, dan mereka juga sopan dan rapi.” (Hasil Wawancara 09 Maret 2023)

Melihat penjelasan dan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa responsiveness (Daya tanggap) seorang pegawai di Satpas Polresta Sidoarjo selalu

berupaya dalam memberikan arahan kepada pemohon yang mengalami kendala dalam proses pelayanan SIM yang berbasis Aplikasi ini,

PERPANJANGAN SIM

Bagaimana cara melakukan perpanjangan SIM?

Berikut cara melakukan perpanjangan SIM Nasional melalui aplikasi Digital Korlantas POLRI.

1. Unduh aplikasi Digital Korlantas POLRI di [Playstore](#)
2. Kemudian lakukan registrasi aplikasi dengan mengisi no handphone, lalu Anda akan menerima kode OTP via SMS.
3. Masukkan kode OTP
4. Buat PIN dan konfirmasi PIN
5. Lengkapi profile di menu profile dengan mengisi no NIK, Nama, dan email. Lalu Anda akan menerima email untuk mengaktifkan akun Anda
6. Kemudian lakukan verifikasi E-KTP dengan melakukan foto Liveness
7. Sebelum melakukan permohonan perpanjangan SIM, mohon untuk menyiapkan dokumen pendukung seperti; E-KTP, foto SIM lama, Tanda tangan di atas kertas putih, dan pas foto dengan latar berwarna biru.
8. Kemudian, lakukan tes rikkes jasmani di [erikkes.id](#) dan tes psikologi di [app.eppi.id](#). Anda dapat membuka website tersebut di browser handphone Anda.
9. Setelah itu lakukan permohonan perpanjangan SIM dengan mengklik Menu SIM dan pilih perpanjangan SIM
10. Unggah dokumen yang diperlukan untuk melakukan perpanjangan SIM

Gambar 4. 2 : Layanan Bagi pemohon

Sumber : Digital Korlantas Polri

Bisa dilihat dari gambar diatas yang dimana petugas juga selalu mengarahkan untuk proses pembuatan SIM melalui aplikasi karena dengan penggunaan aplikasi ini masyarakat sudah tidak perlu repot lagi dalam hal pemberkasan karena semuanya sudah tinggal upload di aplikasi selain itu masyarakat juga sudah tidak perlu berantri menunggu no urut dalam mengurus kebuthannya.

4.1.3 Assurance (Jaminan) dalam sebuah implementasi pelayanan

Assurance yaitu meliputi seperti pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari setiap petugas serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan, merupakan faktor terpenting dalam sebuah pelayanan

publik, pada dasarnya petugas merupakan pelaku administrasi yang dibutuhkan oleh pemohon tentu dalam hal ini assurance (Jaminan) memang diharapkan oleh pemohon agar mendapatkan pelayanan yang baik dari instansi penyelenggara administrasi, Assurance mengupayakan pemohon agar memiliki kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan, setiap petugas melalui pelayanan yang ramah dan sigap dalam mewujudkan keinginan pemohon. Untuk bisa mencapai hal tersebut maka setiap petugas harus diberikan pelatihan sebagaimana cara melayani masyarakat dengan baik. sama halnya yang sudah dilakukan di satpas Polresta Sidoarjo yang dimana mengadakan sosialisasi atau pelatihan kepada masyarakat dalam pelayanan publik.

Dalam studi di satpas Sidoarjo adapun hasil wawancara dengan Bapak Graita Rega selaku BA Satlantas Polresta Sidoarjo, berikut hasil wawancara yang dipaparkan oleh penulis :

“Iya mas karena itu sudah menjadi tanggung jawab kita selaku petugas dalam melayani masyarakat, sebelum bertugas kita juga biasanya ada apel pagi yang dimana apel ini bertujuan untuk menghimbau seluruh petugas pelayanan yang ada di satpas untuk bekerja secara profesional dan dianjurkan juga menjaga penampilan selama waktu bekerja. Kita juga diminta untuk fast respon dalam menanggapi permasalahan pemohon, contohnya seperti sekarang ini mas yang sudah ada aplikasi pelayanan dalam pembuatan SIM penggunaan aplikasi yang kadang kala server mengalami gangguan disini kita dituntut untuk merespon pemohon yang mengakses aplikasi SIM tersebut biasanya kendala-kendala yang dihadapi oleh pemohon akan kita respon melalui email. Di satpas Polresta Sidoarjo ini kita juga menyediakan kotak kritik dan saran yang dimana tujuannya untuk menjadi evaluasi harian kami terhadap sistem pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat, tentu kiritik dan saran itu nanti akan menjadi tolok ukur kita terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Di satpas Polresta Sidoarjo yang dimana hasil kiritik dan saran dari masyarakat tentu akan ditindak lanjuti oleh kami.” (Hasil Wawancara 09 Maret 2023)

Dari pernyataan di atas Bapak Graita Rega selaku BA Satlantas Polresta Sidoarjo mengatakan bahwa untuk menjamin setiap petugas mampu memberikan pelayanan yang baik sebagaimana dimaksudkan untuk menghimbau seluruh petugas untuk selalu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam membantu dan menyelesaikan kebutuhan mereka dalam pelayanan yang berbasis aplikasi ini, Hal ini juga didukung oleh pendapat dari salah seorang yang penulis wawancarai yaitu:

“Dari segi pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah memuaskan, petugas sopan dan mudah dipahami ketika memberikan informasi atau dalam memberikan pengarahan.” (Hasil wawancara 15-03-2023)

PENGIRIMAN DAN PENGAMBILAN

Apa saja metode pengiriman yang tersedia?
Apa saja metode pengambilan yang ada?
Jika saya sudah melakukan digitalisasi SIM, apakah dapat menggantikan kartu fisik?
Apakah saya bisa mengganti metode pengambilan Ambil sendiri menjadi dikirim oleh POS Indonesia?
Kapan saya dapat mengambil SIM?
<small>Jika Anda sudah mendapat email pemberitahuan bahwa SIM sudah dapat diambil, Anda dapat mengambil SIM Anda di jam operasional SATPAS . Jam operasional SATPAS yaitu Senin s/d Sabtu pukul 08:00 – 12:00. Mohon membawa KTP, bukti nomor registrasi, dan SIM lama Anda.</small>

Gambar 4 3 : Layanan Bagi pemohon

Sumber : Digital Korlantas Polri

Dari gambar diatas juga sudah jelas bahwa petugas juga memberikan email kepada pemohon hal ini juga sebagai bentuk Assurance (Jaminan) kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat selain itu di satpas juga dengan adanya penetapan kotak kritik dan saran ini juga sebagai bahan evaluasi pegawai

dalam menjalankan tugasnya. Karena kotak kritik dan saran ini akan ditindak lanjuti sebagaimana yang harus dilakukan demi tercapainya sistem pelayanan yang sesuai dengan standart pelayanan publik.

4.1.4 Empathy (Empati) dalam sebuah implementasi pelayanan

Yaitu menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan pemohon, karena sebuah pelayanan yang baik tentunya juga berpengaruh pada setiap peran petugas dalam memberikan bantuan maupun tingkat perhatian kepada para pemohon, salah satunya seperti inisiatif para prtugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon hal ini tentunya mampu menjaga standart pelayanan yang tinggi kepada pemohon.

Karena kemampuan inisiatif dalam bekerja merupakan kemampuan dalam bekerja tanpa harus diberi tahu terlebih dahulu. Secara sederhana, dengan adanya kemampuan ini sudah pasti banyak akal atau resourceful, dengan kemampuan ini, setiap petugas akan terus belajar dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas kerja. Ketika menunjukkan inisiatif dalam bekerja, tentunya akan memecahkan suatu masalah yang mungkin tidak terlalu diperhatikan orang lain.

Pada dasarnya, kemampuan inisiatif juga termasuk ke dalam kemampuan self management. Kemampuan ini dapat dikembangkan oleh diri sendiri secara perlahan-lahan. Dengan inisiatif, tentunya produktivitas kerja akan meningkat dan juga orang-orang di lingkungan kerja juga akan terpengaruh dalam bekerja.

Berkaitan dengan empati petugas dalam bekerja memberikan pelayanan masyarakat maka untuk menunjukkan bagaimana pelayanan yang memberikan

tingkat perhatian, inisiatif dan abntuan secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan pemohon, penulis menanyakan kepada Ibu Devi Tri selaku salah satu petugas pelayanan administrasi SIM di Satpas Polresta Sidoarjo berikut hasil wawancara yang dipaparkan oleh penulis berikut penjelesannya :

“Jadi begini mas di perangkat kerja kita ada yang namanya SOP petugas pelayanan, yaitu bahwa setiap petuga mampu memberi pelayanan yang harus sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat selain itu juga di kepemimpinan Kapolri Pak Listyo Sigit kita juga memegang tag line “Presisi” yang artinya Prediktif, responsibilitas, dan transparansi berkeadilan maksudnya adalah dalam memeberikan sebuah pelayanan kita diminta untuk tanpa melihat strata masyarakat sebagai pemohon, semua harus mendapatkan pelayanan yang sama dan sesuai, mampu merespon segala bentuk pelayanan yang diminta oleh masyarakat dengan cepat dan tepat, oleh karenanya munculah sistem aplikasi pelayanan yang berbasis digital ini mas dengan harpan adanya aplikasi pembuatan SIM ini masyarakat dimudahkan dalam prosesnya, Selain itu kita juga dalam bekerja diminta untuk professional dan mengedepankan transparansi agar terhindar dari sogokan dan praktek percaloan.” (Hasil Wawancara 09 Maret 2023)

Hal ini juga didukung oleh pendapat dari salah seorang yang penulis wawancarai yaitu:

“Untuk pelayanan yang diberikan juga cukup baik, petugasnya sopan dalam memberikan arahan dan mudah dipahami, selain itu petugas juga memberikan perhatian ketika saya dalam keadaan bingung.” (Hasil wawancara 15-03-2023)

Berdasarkan kutipan hasil wawancara dengan Ibu Devi Tri selaku salah satu petugas pelayanan administrasi SIM di Satpas Polresta Sidoarjo dan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa hal-hal yang melatarbelakangi bahwa setiap petugas mampu memberikan pelayanan yang baik salah satunya melalui SOP dalam menjalankan tugas, yang dimana SOP ini menjadi salah satu pendorong dalam

menjalakan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat selain itu para petugas dengan memegang teguh tag line “Presisi” ini diharapkan mampu memberikan pelayanan yang optimal dalam menyelesaikan dan membantu masyarakat dalam menyelesaikan kebutuhan mereka.

4.1.5 Tangible (Bukti langsung) dalam sebuah implementasi pelayanan

Fasilitas dalam sebuah pelayanan merupakan salah satu faktor pendukung kenyamanan masyarakat sebagai pemohon dalam mengajukan permohonan atau dalam artian mengurus sebuah berkas yang mereka inginkan, selain itu fasilitas dalam pelayanan masyarakat juga akan mempengaruhi kualitas kerja pegawai dan tingkat kepuasan pelayanan masyarakat, fasilitas ini juga bisa meliputi fasilitas fisik, sarana dan prasarana sebagai penunjang fasilitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pada suatu bentuk pelayanan tentunya terdapat suatu dimensi yang disebut dengan tangibles atau bukti langsung, tangible (Bukti Langsung) merupakan bentuk aktualisasi nyata secara fisik dan dapat dilihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaannya yang tentu dapat membantu pelayanan yang diterima oleh seorang pemohon.

Tangibles juga menjadi sebuah tolok ukur sebuah instansi dalam memberikan layanan terbaik bagi pemohon dan hal tersebut merupakan hal yang memang menjadi sebuah acuan kenyamanan/kepuasan pelayanan yang didapatkan oleh pemohon. Berkaitan dengan tangible (Bukti Langsung) dalam fasilitas penunjang pelayanan masyarakat maka untuk menunjukkan bagaimana bentuk

fasilitas pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat penulis menanyakan kepada Bapak Dhhenie selaku Kapokja di Satpas Polresta Sidoarjo berikut hasil wawancara yang dipaparkan oleh penulis:

“Tentu saja sudah mas karena hal ini sudah dibuktikan pada bulan februari ditahun 2023 kita Polresta Sidoarjo mendapatkan penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai unit penyelenggaran pelayanan publik yang sangat baik. Tentunya ini juga didukung oleh fasilitas yang kita hadirkan untuk masyarakat dalam mengajukan pelayanan publik, seluruh ruangan yang sudah ber AC, dilengkapi dengan kursi, toilet, dan tata ruangan yang sudah kita perbaiki demi kenyamanan masyarakat selama berada di satpas. Karena tentunya dengan kenyamanan masyarakat selama berada di satpas itu bisa menjadi tolok ukur kepuasan penggunaan fasilitas mas selain itu masyarakat yang hadir kesini juga semakin percaya diri terhadap pelayanan yang kami berikan.” (Hasil Wawancara 09 Maret 2023)

Hal ini juga didukung oleh pendapat dari salah seorang yang penulis wawancarai yaitu:

“Menurut saya, dari segi fasilitas sudah memadai, setiap ruangan dilengkapi dengan AC, ruang ujian teori juga nyaman berAc dan memakai computer dalam tes.” (Hasil wawancara 15-03-2023)

Berdasarkan jawaban hasil wawancara Bapak Dhhenie selaku Kapokja di Satpas Polresta Sidoarjo dan pendapat masyarakat, menjelaskan bahwa Tangiable dalam satpas Polresta Sidoarjo sudah memenuhi dan dari segi fasilitas sudah memberi kenyamanan pada masyarakat karena hal ini sudah menjadi tolok ukur pelayanan publik yang dimana sudah dibuktikan dengan ruangan yang sudah dilengkapi dengan AC, segala penunjang dalam proses pengajuan SIM yang

menggunakan komputer, kursi dan toilet juga sudah memenuhi standart, dan juga pada bulan february ditahun 2023 Polresta Sidoarjo mendapatkan penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai unit penyelenggaran pelayanan publik.

4.2 Faktor pendukung dan faktor penghambat Implementasi pelayanan SIM melalui aplikasi Sim Nasional Presisi (SINAR) di satpas polresta Sidoarjo

Dalam setiap inovasi dalam sistem pelayanan publik yang dibuat pasti selalu ada saja masalah, yang keberadaannya sehingga keberadaannya dikatakan sebagai faktor penghambat pencapaian target dan tujuan dari sebuah implementasi pelayanan. Disamping itu, terdapat pula tindakan-tindakan yang dilakukan juga dapat menjadi faktor pendukung untuk kelancaran dalam mencapai tujuan tersebut. Oleh sebab itu, penulis juga mengajukan pertanyaan mengenai faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi implementasi pelayanan SIM melalui aplikasi SINAR di Satpas Polresta Sidoarjo, selain itu, penulis juga melibatkan jawaban dari masyarakat.

4.2.1 Faktor Pendukung Implementasi Implementasi pelayanan SIM melalui aplikasi Sim Nasional Presisi (SINAR) di satpas polresta Sidarjo

Faktor pendukung ialah hal-hal apa saja yang dapat membantu mensukseskan implementasi dari sebuah pelayanan publik. Berikut adalah pertanyaan yang penulis ajukan kepada masyarakat untuk dapat melihat bagaimana sudut pandang dari masyarakat tersebut. Faktor pendukung juga bisa berasal dari masyasrakat karena mereka lah yang sebagai pelaku yang menjalankan kebijakan

tersebut, maka penulis akan menunjukkan bagaimana respon masyarakat terhadap Implementasi Pelayanan SIM yang berbasis aplikasi SINAR. Untuk mempersingkat penulisan, maka penulis akan menuliskan nama sumber informasi dengan menggunakan angka. Berikut jawaban dari masyarakat Implementasi Pelayanan SIM yang berbasis aplikasi SINAR untuk melihat bagaimana sudut pandang dari masyarakat tersebut.

a) Kompetensi Sumber Daya Manusia/Petugas

Kompetensi sumber daya manusia merupakan sebuah penggerak berjalannya roda dalam pengimplementasian sebuah pelayanan yang diberikan, dengan kompetensi yang baik dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat dalam memberikan bantuan dalam kebutuhan mereka.

Untuk menunjukkan bagaimana pengimplementasian sistem pelayanan yang berbasis aplikasi SINAR, penulis menanyakan seberapa jauh masyarakat dibantu dan dimudahkan dalam menyelesaikan kebutuhan mereka melalui aplikasi tersebut. Tentunya hal ini dapat kita lihat bagaimana Kompetensi SDM/petugas dalam memberikan layanan, berikut penjabarannya untuk melihat bagaimana sudut pandang dari masyarakat tersebut.

Responden 1: “Untuk petugas pelayanannya bisa dibilang baik karena sopan dan ramah namun tidak semua petugas memberikan pelayanan yang baik karena ada beberapa yang cuek.” (Hasil wawancara 09-03-2023)

Responden 2: “Untuk kualitas kerja pegawai saya rasa sudah sangat baik, pelayanan yang didapat juga memuaskan” (Hasil wawancara 09-03-2023)

Responden 3: “Untuk sistem pelayanan yang diberikan juga baik, petugas pelayanannya juga dalam menjelaskan mudah dipahami.” (Hasil wawancara 09-03-2023)

Responden 4: “Saya mengurus SIM datang langsung ke satpas, namun di informasi saya ditanya akses pembuatan SIM sudah melalui aplikasi apa belum, jika belum maka saya bisa mengurusnya melalui aplikasi atau manual seperti biasa, tapi saya lebih milih biasa mas karena sudah terlanjur ke satpas. Untuk sistem pelayanan yang diberikan sudah memuaskan karena petugasnya juga rapi dan ramah, selain itu fasilitasnya juga nyaman.” (Hasil wawancara 09-03-2023)

Responden 5: “Sistem pelayanan yang diberikan sudah baik, para petugas juga merespon baik jika saya bertanya.” (Hasil wawancara 09-03-2023)

Responden 6: “Untuk pelayanan yang diberikan juga cukup baik, petugasnya sopan dalam memberikan arahan tanpa membuat bingung.” (Hasil wawancara 15-03-2023)

Responden 7: “Dari segi pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah memuaskan, petugas sopan dan mudah dipahami ketika memberikan informasi atau dalam memberikan pengarahan.” (Hasil wawancara 15-03-2023)

Responden 8: “Untuk petugasnya sudah baik dalam memberikan pelayanan fasilitasnya juga nyaman, namun yang perlu diperbaiki adalah untuk tes kesehatan karena ruangnya kurang nyaman dan jarak dari tempat tes ke yang lain juga jauh.” (Hasil wawancara 15-03-2023)

Responden 9: “Aplikasi sangat membantu bagi saya mas karena saya bekerja dan ini memudahkan saya karena saya tinggal upload dan melengkapi data diri saya, selain itu para petugas dalam memberikan arahan dan juga membantu saya, dalam menyelesaikan urusan SIM saya mas.” (Hasil wawancara 17-04-2023)

Responden 10: “Sebenarnya saya belum tau tentang pelayanan SIM yang pake aplikasi mas, akhirnya saya pergi ke satpas tapi sampai disana saya dianjurkan oleh petugasnya menggunakan aplikasi SINAR dan akhirnya saya dibantu dalam pengurusan SIM melalui aplikasi, ini saya ke satpas hanya untuk mengambil kartu saja mas, karena semuanya sudah di upload di aplikasi, dari segi sistem pelayanan yang diberikan oleh satpas bisa dibilang baik mas, petugas-petugasnya ramah-ramah dan masih muda, selain itu mereka juga menjelaskan secara jelas dan mudah dipahami mas, fasilitasnya juga nyaman.” (Hasil wawancara 17-04-2023)

Responden 11: “Saya tidak menggunakan aplikasi dalam pengurusan SIM, saya mengajukan secara offline di satpas. Untuk sistem pelayanan yang diberikan sudah baik selain itu dalam proses pengurusan SIM juga tidak terlalu lama.” (Hasil wawancara 17-04-2023)

b. Pemenuhan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana dalam sebuah instansi merupakan unsur terpenting dalam menunjang kebutuhan dan memudahkan masyarakat serta dapat memberikan fasilitas yang nyaman bagi masyarakat sebagai pemohon, dengan adanya fasilitas yang memenuhi standart tentunya dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada petugas dan bisa memberi daya nilai kepuasan kepada sistem pelayanan yang diberikan.

Untuk menunjukkan bagaimana pemenuhan sarana dan prasarana dalam membantu pengimplementasian sistem pelayanan yang berbasis aplikasi SINAR, penulis menanyakan seberapa jauh masyarakat dibantu dan dimudahkan dalam menyelesaikan kebutuhan mereka. berikut penjabarannya untuk melihat bagaimana sudut pandang dari masyarakat mengenai pemenuhan sarana dan prasarana yang didapat.

Responden 1: “Aplikasi tersebut sangat bagus dan sangat membantu sekali bagi orang-orang yang bekerja, kita tinggal lengkapi data diri di aplikasinya tanpa harus ribet. Fiturnya juga lengkap ada E-Psi untuk ujian psikologi dan ada E-Rikkas untuk ujian kesehatan. Jadi semuanya lengkap mas nanti tinggal ada email masuk buat jadwal pengambilan kartu SIMnya. Kemudian dari segi waktu bisa dibilang tidak butuh waktu lama dan tidak berbelit-belit, dan efektif juga aplikasinya tidak seperti sistem pelayanan SIM yang sebelum-sebelumnya. Selain itu petugas pelayanannya cukup baik dan ramah dalam memberi arahan dan infomasi” (Hasil wawancara 09-03-2023)

Responden 2: “Aplikasinya sangat baik dan membantu sekali karena tinggal upload saja tanpa harus ke satpas, fitur pelayanannya yang ada di aplikasi juga sudah membantu dan tidak membingungkan jadi kita tinggal lengkapi data diri dan mengikuti serangkaian tes yang sudah ada di fitur aplikasinya. Untuk petugas pelayanannya bisa dibilang baik karena sopan dan ramah

namun tidak semua petugas memberikan pelayanan yang baik karena ada beberapa yang cuek.” (Hasil wawancara 09-03-2023)

Responden 3: “Aplikasi itu sangat memudahkan dan praktis, saya tau aplikasi tersebut dari teman saya, karena untuk seorang pekerja seperti saya dengan adanya aplikasi ini kita jadi terbantu pengurusan SIM tidak perlu waktu yang lama lagi jadi waktu istirahat kerja saya tinggal ambil SIM saja di satpas. Untuk kualitas kerja pegawai saya rasa sudah sangat baik, fasilitas yang didapat juga memuaskan” (Hasil wawancara 09-03-2023)

Responden 4: “Aplikasinya membantu dan memudahkan mas, karena sekarang sistemnya online, kita tinggal lengkapi data diri (Uload foto dan identitas lainnya) di aplikasinya kemudian untuk tes psikologi di aplikasinya ada fitur E-psi sedangkan untuk tes kesehatan ada fitur E-rikkes, jadi semuanya serba online mas, namun untuk ujian praktek kita harus tetep ke satpas untuk tes, tapi sejauh ini aplikasi sangat membantu sekali. Untuk sistem pelayanan yang diberikan juga baik, petugas pelayanannya juga dalam menjelaskan mudah dipahami kemudian fasilitasnya di ruang tunggu juga bagus dilengkapi dengan AC.” (Hasil wawancara 09-03-2023)

Responden 5: “Pelayanan aplikasinya sangat baik dan efisien mas karena kita tinggal melengkapi data diri saja kemudian di upload, kemudian fitur-fitur yang ada juga membantu jadi kita tidak perlu lagi nunggu antri-antri tes seperti yang dulu karena sekarang tesnya bisa lewat aplikasi itu mas. Untuk sistem pelayanan yang diberikan sudah baik, para petugas juga merespon baik jika ada yang bertanya, dan fasilitasnya juga ber AC, toiletnya juga bersih.” (Hasil wawancara 09-03-2023)

Responden 6: “Aplikasinya sangat membantu dan efisien karena tidak memakan waktu yang lama dan sistem pelayanannya tidak sama seperti dulu yang harus nunggu untuk antri, fiturnya lengkap dan mudah diakses. Untuk pelayanan yang diberikan juga cukup baik, petugasnya sopan dalam memberikan arahan tanpa membuat bingung, fasilitas di ruang tunggu juga nyaman ber AC.” (Hasil wawancara 15-03-2023)

Responden 7: “Aplikasinya sangat membantu sekali karena lebih efektif dan memudahkan, semua data tinggal dilengkapi di aplikasi kemudian di upload. Aplikasinya juga ada fitur E-rikkes dan E-psi jadi kita tinggal tes melalui sistem online mas tanpa harus ke satpas dan antri seperti dulu. Sistem pelayanannya juga sangat baik, dalam memeberikan arahan juga ruang tunggu yang nyaman dan dilengkapi oleh fasilitas berAC, petugas-petugasnya juga baik.” (Hasil wawancara 15-03-2023)

Responden 8: “Fasilitasnya bagus sih mas karena semua ruangan dilengkapi dengan AC dan kursinya juga nyaman.” (Hasil wawancara 09-03-2023)

Responden 9: “Fasilisanya nyaman mas, meski banyak orang tapi tetep ga panas karena udah ber AC dan kursinya juga nyaman” (Hasil wawancara 09-03-2023)

Responden 10: “Fasilitasnya di ruang tunggu juga bagus dilengkapi dengan AC dan nyaman, toiletnya juga bersih.” (Hasil wawancara 09-03-2023)

Responden 11: “Beberapa Fasilitas yang disediakan cukup memadai ya AC dingin, Toilet pun bersih, selain itu ruangan yang lain juga sudah berAC” (Hasil wawancara 09-03-2023)

Responden 12: “Fasilitasnya sangat nyaman, tempatnya wangi, sojanya empuk, fasilitas yang ada di dalam sangat memadai apa yang diperlukan oleh masyarakat setiap ruangan juga sudah ber AC. ”(Hasil wawancara 15-03-2023)

Responden 13: “Menurut saya, dari segi fasilitas sudah memadai, setiap ruangan dilengkapi dengan AC, ruang ujian teori juga nyaman berAc dan memakai computer dalam tes.” (Hasil wawancara 15-03-2023)

Responden 14: “menurut saya fasilitas yang diberikan kepada masyarakat sangat bagus dan nyaman mulai dari ruangan tunggu, toilet dan juga prasarana di setiap ruangan.” (Hasil wawancara 17-04-2023)

Responden 15: “Sangat baik menurut saya , teruntuk tes mobil dan motor sangat luas , dan untuk di dalam ruangan duduk para calon tertata dan rapi . dan sistem urutan selesai tes sim sesuai urutan nomer antrian.” (Hasil wawancara 17-04-2023)

4.2.2 Faktor Penghambat Implementasi Implementasi pelayanan SIM melalui aplikasi Sim Nasional Presisi (SINAR) di satpas polresta Sidarjo

Faktor penghambat ialah hal-hal apa saja yang dapat menghambat proses implementasi dari sebuah pelayanan publik. Berikut adalah pertanyaan yang penulis ajukan kepada masyarakat untuk dapat melihat bagaimana sudut pandang dari masyarakat tersebut. Faktor penghambat juga bisa berasal dari inovasi yang telah diciptakan karena dalam membuat sebuah inovasi dalam sistem pelayanan tentunya juga ada penghambat dalam menjalankan implementasi pelayanan yang berbasis aplikasi ini. Maka penulis akan menunjukkan bagaimana respon masyarakat terhadap Implementasi Pelayanan SIM yang berbasis aplikasi SINAR.

Dalam hal ini, penulis akan menunjukkan hal-hal apa saja yang menjadi Penghambat Implementasi pelayanan SIM melalui aplikasi Sim Nasional Presisi

(SINAR) di satpas polresta Sidarjo. Penulis menanyakan langsung kepada masyarakat untuk mengetahui faktor penghambatnya berdasarkan :

a. Kompetensi Sumber Daya Manusia/Petugas

Karena salah satu faktor penghambat yang dimana salah satunya adalah Kompetensi SDM/petugas. Maka dapat dilihat bagaimana sudut pandang dari masyarakat sebagai berikut.

Responden 1: “Layanan petugas dalam merespon karena saya diberi kendala melalui email yang cukup lama, sekitar 3 jam baru saya dapat email dari satpas.” (Hasil wawancara 09-03-2023)

Responden 2: “Servernya mas diperbaiki lagi karena kadang kita tidak bisa dapat no VA pembayaran yang dikirm melalui email.” (Hasil wawancara 09-03-2023)

Responden 3: “Aplikasinya sudah bagus sih mas cuma lebih diupdate lagi karena kadang dapat email yang lama dalam mengambil kartu SIM.” (Hasil wawancara 09-03-2023)

b. Sarana dan Prasarana

Responden 1: “Aplikasi tersebut sebenarnya bagus namun harus diperbaiki lagi, karena ada kendala dari servernya, saya memasukan data diri saya namun tidak bisa diupload dan tidak bisa diakses, kemudian saya dapat email bahwa disuruh ke satpas, lalu apa gunanya sistem pelayanan online, akhirnya saya pembuatan SIMnya manual seperti biasa.”(Hasil wawancara 15-03-2023)

Responden 2: “Aplikasinya kurang membantu lebih diperbaiki lagi servernya karena ada beberapa yang kita isi di data diri namun tidak tersimpan oleh sistem sehingga kita upload ulang, namun karena saya rasa aplikasi tersebut lemot akhirnya saya langsung ke satpas.

Responden 3: “Servernya lebih diperbaiki lagi karena kadang servernya mengalami maintence” (Hasil wawancara 09-03-2023)

Responden 4: “Servernya mas diperbaiki lagi karena kadang kita tidak bisa dapat no VA pembayaran.” (Hasil wawancara 09-03-2023)

Responden 5: “Lebih diperbaiki lagi tata letak lokasinya, karena jarak dari lokasi tes kesehatan sama psikotes juga jauh dari satpas” (Hasil wawancara 09-03-2023)

Responden 6: “Servernya sih mas karena wakatu saya mengisi identitas diri ketika saya upload foto, foto saya tidak bisa tersimpan di aplikasi tersebut” (Hasil wawancara 09-03-2023)

Responden 7: “Yang perlu dievaluasi adalah lokasi ujian kesehatan dan ujian psikologi karena letaknya yang jauh dan juga berbahaya dalam akses jalan ke satu tempat ke yang lain karena harus nyabrang jalan besar.” (Hasil wawancara 15-03-2023)

Responden 8: “Aplikasinya sebenarnya sudah bagus mas tapi lebih ditingkatkan lagi karena mungkin banyak yang mengakses jadi kadang servernya hank gitu mas.” (Hasil wawancara 15-03-2023)

Responden 9: “Sistem online ini sudah bagus mas cuma servernya lebih diperbaiki lagi karena kendala diserver jadi aksesnya agak lama.” (Hasil wawancara 15-03-2023)

Responden 10: “Menurut saya yang perlu diperbaiki adalah letak tempat uji kesehatan dan uji psikologi karena berbeda tempat lokasinya juga jauh dan ada resiko dijalan dalam penyebrangan dan perjalanan tempat satu ke lainnya juga agak jauh.” (Hasil wawancara 15-03-2023)

Responden 11: “Lebih ke arah perbaikan server lagi sih mas karena saya pas melengkapi data diri, data saya tidak tersimpan sehingga saya melengkapi data diri lagi.” (Hasil wawancara 17-04-2023)

Responden 12: “Menurut saya lebih diupdate lagi aplikasinya karena kendala waktu pengisian identitas yang tidak bisa.” (Hasil wawancara 17-04-2023)

Responden 13: “Lebih ribet sistem manual karena letak lokasi dari satpas ke tempat ujian psiko dan kesehatan berada diluar polres.” (Hasil wawancara 17-04-2023)

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan serta pengumpul data dan jawaban yang diberikan oleh beberapa sumber informasi yang telah dilampirkan pada bab-bab sebelumnya. Akhirnya penulis dapat membuat satu kesimpulan terkait judul penelitian penulis mengenai “Implementasi Pelayanan Sim Melalui Aplikasi Sim Nasional Presisi (Sinar) Di Satpas Polresta Sidoarjo. Kesimpulan tersebut berupa:

1. Implementasi pelayanan SIM berbasis aplikasi ini sudah efektif dan efisien berjalan dengan seharusnya dan telah mencapai tujuan dari apa yang diharapkan Polri yang dimana Tujuan pembangunan aplikasi ini untuk melakukan modernisasi pelayanan masyarakat dan mempermudah pelayanan masyarakat dalam pembuatan SIM dimana saja dan kapan saja adapun aspek berhasilnya implementasi dalam pelayanan berbasis aplikasi ini yaitu meliputi aspek :

- a. Realibility (Keandalan), sebuah pelayanan yang dapat mewujudkan pelayanan yang handal dan akurat.
- b. Responsiveness (Daya tanggap), kemampuan yang dapat menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.
- c. Assurance (Jaminan), yang dimana merupakan sistem pelayanan yang mampu mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

- d. Empathy (Empati), yang dimana sistem pelayanan yang dapat memberikan tingkat perhatian secara pribadi kepada masyarakat.
- e. Tangible (Bukti langsung) merupakan fasilitas pendukung implementasi sebuah pelayanan

Hal ini juga sesuai dengan Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta Undang-Undang republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang dimana negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduknya untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik.

2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat yang dianggap mempengaruhi keberlangsungan implementasi pelayanan. Adapun faktor pendukungnya yang diantaranya :

- Kompetensi SDM/Petugas
 - a. Petugas dianjurkan mampu memberikan sistem pelayanan yang PRESISI (Prediktif, Responsibilitas, dan Transparansi berkeadilan)
 - b. Standart operasional prosedur yang harus ditaati oleh setiap petugas dalam bertugas.
 - c. Adanya apel pagi untuk menghimbau setiap petugas dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

- Sarana dan Prasarana
 - a. Adanya fitur-fitur aplikasi SINAR seperti fitur E-psi dan E-Rikkes yang dimana fitur ini memberikan kemudahan kepada masyarakat karena untuk tes kesehatan dan psikologi bisa langsung melalui aplikasi kapan saja dan dimana saja.
 - b. Bangunan yang difasilitasi lengkap dengan AC, Komputer penunjang, Kursi, Meja dan toilet yang bersih. Sehingga mampu memberikan kenyamanan kepada masyarakat.

Sedangkan faktor penghambatnya, antara lain :

- Kualitas SDM/Petugas
 - a. Respon petugas dalam memberikan email kepada pemohon jika terkena kendala server terbilang memakan waktu.
- Sarana dan Prasarana
 - a. Ada pada server yang kadang kala terjadi maintence sehingga dari segi pembayaran yang terkadang tidak mendapatkan nomor virtual account tersebut karena kendala server.
 - b. Selain pada server ada pula faktor kendala lain seperti tata letak bangunan lokasi kesehatan dan psikologi yang berada diluar satpas dan jarak yang cukup jauh ini membuat pemohon mengeluh.

5.2 SARAN

Terkait dengan Implementasi Pelayanan Sim Melalui Aplikasi Sim Nasional Presisi (Sinar) Di Satpas Polresta Sidoarjo, dan setelah melihat langsung bagaimana implementasi pelayanan tersebut penulis ingin memberikan sedikit saran dan masukan kepada SATPAS di Polresta Sidoarjo, yaitu untuk lebih diperbaiki lagi fitur aplikasinya karena banyak fitur yang dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam urusan proses pelayanan SIM dan ditambahkan lagi pelayanannya karena untuk aplikasi SINAR ini hanya pelayanan SIM A dan C selain itu servernya ditingkatkan mutu aplikasinya karena sangat disayangkan jika aplikasi yang memudahkan kebutuhan masyarakat namun sering mengalami kendala diserver. Selain itu sebaiknya tata letak lokasi kesehatan dan psikologi juga lebih baik dijadikan disatu tempat atau dekat dengan satpas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- DASAR METODOLOGI PENELITIAN. (2015). Literasi Media Publishing.
- Fadhilah, Anis Nur, and Indah Prabawati. "Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (Oss) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpmsp) Kabupaten Nganjuk." *Publika* 7.4 (2019).
- Implementasi Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Studi Kasus. (2019). (159-30).: Nusamedia.
- Ishlahah, Fitriatul, and Trenda Aktiva Oktariyanda. "STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI MELALUI LAYANAN SINAR (SIM PRESISI NASIONAL) DI KANTOR SATUAN LALU LINTAS POLRES KABUPATEN GRESIK." *Publika* (2023): 1361-1372.
- Kajian Teori Organisasi Dan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. (2021). Deepublish.
- Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. (2016). LeutikaPrio .
- Leaders and Culture - Bagaimana Strategi Meningkatkan Kinerja Layanan Publik. (2020): Elex Media Komputindo.
- Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi. (2018) : UGM PRESS.
- Model Implementasi Kebijakan Penataan Reklame. (2018), Jakad Media Publishing.
- Mal Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Publik. (2021): Media Nusa Creative (MNC Publishing)
- Putra, Roni Ekha. 2012. Implementasi Program KTP Elektronik (e-KTP) di Daerah Percontohan. E-Jurnal. Universitas Islam Bandung. Vol 27 No 2. Hlm 196.

- Radiyah, Ummu, and Dheska Ranita Setyowati. "Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Kalimanah Wetan Purbalingga Berbasis Online." *INFORMAL: Informatics Journal* 4.1 (2019): 10-18.
- Sari, Desti Riska. *IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI Smart Netizen PADA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH (Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih)*. Diss. UIN Raden Intan Lampung, 2018.
- Suryana, S., & Rendeo, H. HUBUNGAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DAN KOORDINASI DENGAN EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM PENANGGULANGAN KEMISKINAN PERKOTAAN (Studi Pada Bidang Prasarana Lingkungan Dinas Ciptakarya dan Tata Ruang Kabupaten Bandung Barat). *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 10(2).
- Sutojo. (2015). *Good Corporate Governance*. Jakarta: PT Damar Mulia Pustaka.
- Syukron, A., & Ramdani, D. Pengaruh Implementasi Kebijakan Kependudukan Dan Kualitas Pelayanan Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan E-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi.
- Taffita, Vannessa Nedy. "Implementasi Sistem LAPOR Online Melalui Aplikasi GO SIGAP Di Kepolisian Resort (POLRES) Gresik." *Publika* 6.2 (2018).

Artikel Online Dan Berita Online

<https://infopublik.id/kategori/nusantara/680701/kapolda-jatim-tinjau-mmpp-dan-satpas-polresta-sidoarjo> Diakses pada 14/02/2023

<https://oto.detik.com/berita/d-5518387/mengenal-sinar-aplikasi-perpanjangan-bikin-sim-lewat-hp> Diakses pada 14/02/2023

<http://e-journal.uajy.ac.id/8791/3/2EM14782.pdf> Diakses pada 14/02/2023

<https://www.gramedia.com/literasi/implementasi/> Diakses pada 14/02/2023

<https://pn-karanganyar.go.id/main/index.php/berita/artikel/973-pelayanan-publik>
Diakses pada 24/11/22

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik> Diakses pada 24/11/22

<http://theorymanajemenorganisasi.blogspot.com/2015/12/pelayanan-publik.html> Diakses pada 24/11/22

<https://www.kajianpustaka.com/2019/10/kualitas-pelayanan-publik.html> Diakses pada 24/11/22

<https://tirto.id/aplikasi-sim-nasional-presisi-apk-download-hanya-di-play-store-gcAL> Diakses pada 26/11/22

https://id.wikipedia.org/wiki/Kepolisian_Resor_Kota_Sidoarjo Diakses pada 05/12/22

<https://tribrataneews.sidoarjo.jatim.polri.go.id/profil/#> Diakses pada 05/12/22

https://id.wikipedia.org/wiki/NTMC_Polri (Diakses pada 19/12/22)

<https://korlantas.polri.go.id/ntmc/> (Diakses pada 19/12/22)

<https://etle.jatim.polri.go.id/> (Diakses pada 19/12/22)

<https://www.jogloabang.com/hankam/perpol-2-2021-sotk-polres-polsek> (Diakses pada 20/12/22)

<https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pemerintahan-berbasis-elektronik-dalam-pelayanan-publik> (Diakses pada 21-12-22)

<https://glints.com/id/lowongan/kemampuan-inisiatif/> (Diakses pada 18-05-2023)

Undang-undang dan Landasan Hukum

Peraturan Pemerintah RI No. 82 Tahun 2012

Perkap No. 9 Tahun 2012 (13/12/22)

Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Undang-Undang Nomor 25 pasal 1 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

Rumusan Permasalahan :

1. Bagaimana implementasi pelayanan aplikasi SIM Nasional Presisi dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM)?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi keberhasilan Aplikasi SINAR dalam sistem pelayanan pembuatan SIM?

Pedoman Wawancara Rumusan Masalah 1

1. Sejak kapan dan apa yang menjadi dasar Polresta Sidaorjo menerapkan pelayanan aplikasi SINAR dalam pembuatan/perpanjangan SIM?
2. Apa manfaat bagi masyarakat dengan adanya aplikasi SIM Nasional Presisi ini?
3. Bagaimana prosedur pelayanan pembuatan maupun perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR?
4. Apakah dengan adanya sistem aplikasi seperti ini apakah juga bisa mengurangi praktek percaloan?
5. Apa yang menjadi pembeda sistem pelayanan yang dahulu dengan sistem pelayanan yang berbasis aplikasi ini?
6. Apa menurut anda, masyarakat telah puas dalam pelayanan yang berbasis aplikasi ini dalam pembuatan maupun perpanjangan SIM?

Pedoman Wawancara Rumusan Masalah 2

1. Bagaimana pendapat anda tentang aplikasi tersebut?
2. Apakah aplikasi tersebut membantu anda dalam proses pelayanan pembuatan/perpanjangan SIM?
3. Apakah menurut anda pelayanan SIM yang berbasis aplikasi ini sudah efisien, efektif, dan tidak berbelit-belit?
4. Apakah menurut anda bahwa setiap petugas pelayanan sim sudah memberikan pelayanan yang terbaik?
5. Apakah menurut anda fasilitas yang diberikan dalam pelayanan pembuatan/perpanjangan SIM sudah memadai?
6. Menurut anda apa saja faktor kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan SIM, mulai dari sitem administrasi, ujian teori, ujian praktek, test kesehatan, dan tes psikologi?
7. Apakah ada hal lain yang tidak anda sukai dalam sistem pelayanan SIM ini?

SURAT IZIN PENELITIAN

**YAYASAN BRATA BHAKTI DAERAH JAWA TIMUR
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI**
Administrasi Publik : 0963/SK/BAN-PT/Akred/S/VI/2016
Ilmu Komunikasi : 1888/SK/BAN-PT/Akred/S/VI/2017
Kampus : Jl. A. Yani 114 Surabaya Telp. 031-8285602, Ex. 120, 121 Fax. 031 - 8285601

Nomor : 285 /X/2022/FSP/UBHARA
Lampiran : -
Perihal : Permohonan ijin Penelitian & Survey

Surabaya, 17 Oktober 2022

Kepada
Yth. Kapolresta Sidoarjo
Jl. Raya Cemeng Kalang
No.12
di
Sidoarjo

Dengan Hormat,

- Dalam rangka usaha untuk menyusun suatu laporan penelitian/menyusun skripsi bagi mahasiswa/i tingkat akhir, maka dengan ini kami mengharapkan bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu untuk memberi kesempatan guna melaksanakan penelitian di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.
- Adapun mahasiswa/i tersebut adalah:
Nama : JASIM MAHINDRA ZULFIKRA AWAN
NIM : 1913111033
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Implementasi pelayanan aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) Dalam pembuatan Surat izin mengemudi di Polres Sidoarjo
Tempat Penelitian : - Polres Sidoarjo
Lama Penelitian : 3 bulan
- Atas segala bantuan yang diberikan demi keberhasilan penelitian tersebut kami sampaikan terima kasih.

TEMBUSAN : Yth.
- Kepala LPPM UBHARA
- Kasat Lantas Polresta Sidoarjo


Dra. Tri Prasetyowati, M.Si.

Sidoarjo, 17 Oktober 2022


STAF
RESOR KIRANTA, SIDOARJO
(08122856848)

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH JAWA TIMUR
RESOR KOTA SIDOARJO

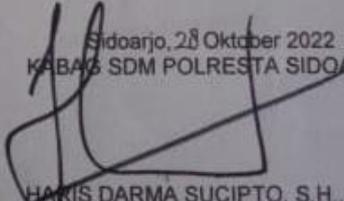
NOTA DINAS

Nomor : B/ND- 254 /X/LIT2.1./2022/Bag SDM

Kepada : Yth. Kasatlantas Polresta Sidoarjo
Dari : Kabag SDM Polresta Sidoarjo
Perihal : Permohonan Izin Penelitian dan Survey.

1. Rujukan :
 - a. Surat Universitas Bhayangkara Surabaya Nomor: 283/X/2022/FSP/UBHARA tanggal 17 Oktober 2022 perihal Izin Penelitian dan Survey;
 - b. Disposisi Kapolresta Sidoarjo kepada Kabag SDM Nomor : B/1584/X/2022 tanggal 18 Oktober 2022 kepada Kabag SDM permohonan ijin magang di Polresta Sidoarjo yang berbunyi "untuk ditindaklanjuti".
2. Sehubungan dengan rujukan tersebut di atas, bahwa dalam rangka program peningkatan kompetensi dan ketrampilan mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya atas nama JASIM MAHINDRA ZULFIKRA AWAN NIM 1913111033 untuk melaksanakan penelitian selama 3 bulan terhitung mulai tanggal 22 Oktober 2022 di Satlantas Polresta Sidoarjo dengan materi "Implementasi pelayanan aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) dalam pembuatan surat izin mengemudi di Polresta Sidoarjo".
3. Berkaitan dengan perihal di atas, kepada tersebut alamat untuk memberikan kesempatan dan memberikan data-data pendukung demi kelancaran tugas penelitian yang bersangkutan.
4. Demikian untuk menjadi maklum.

Sidoarjo, 28 Oktober 2022
KABAG SDM POLRESTA SIDOARJO


HARIS DARMA SUCIPTO, S.H., S.I.K.
KOMISARIS POLISI NRP. 84101963

Tembusan :

Kapolresta Sidoarjo.

KARTU BIMBINGAN



YAYASAN BRATA BHAKTI DAERAH JAWA TIMUR
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

Kampus: Jl. Ahmad Yani 114 Surabaya Telp. 031 - 8285602 . Fax. 031 - 8285601

FORM BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : JASIM MAHINDRA ZULFIKRA AWAN NIM : 1913111033
 Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan SIM Melalui Aplikasi SIM Nasional
 Presisi(SINAR) Di Satpas Polresta Sidoarjo
 Pembimbing 1 : Dra. Tri Prasetyowati, M.Si. NIDN : 0727076701
 Pembimbing 2 : Fierda Nurany, S.AP., M.KP. NIDN : 0712119201

NO	TANGGAL	CATATAN REVISI	ACC
		Catatan revisi pengajuan judul : --tidak ada--	
1.	17/01/2023	Bimbingan Bab I Dan Bab II	k
2.	06/02/2023	Bimbingan Pedoman Wawancara	b
3.	09/02/2023	Bimbingan Bab III	b
4.	23/02/2023	Revisi Bab III	f
5.	06/06/2023	Bimbingan Bab IV & V	*
6.	07/06/2023	Bimbingan revisi: Bab IV & V	*

Surabaya, 24 Oktober 2022

Disetujui pada tanggal :

02 Januari 2023

untuk mengikuti ujian: **Proposal (Skripsi*)**

Dosen pembimbing 1,

Dra. Tri Prasetyowati, M.Si.



YAYASAN BRATA BHAKTI DAERAH JAWA TIMUR
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
Kampus: Jl. Ahmad Yani 114 Surabaya Telp. 031 - 8285602 , Fax. 031 - 8285601

FORM BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : JASIM MAHINDRA ZULFIKRA AWAN NIM : 1913111033
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan SIM Melalui Aplikasi SIM Nasional
Presisi(SINAR) Di Satpas Polresta Sidoarjo
Pembimbing 1 : Dra. Tri Prasetyowati, M.Si. NIDN : 0727076701
Pembimbing 2 : Fierda Nurany, S.AP., M.KP. NIDN : 0712119201

NO	TANGGAL	CATATAN REVISI	ACC
		Catatan revisi pengajuan judul : --tidak ada--	
1.	17/01/2023	Bimbingan Bab I Dan Bab II	f
2.	06/02/2023	Bimbingan Pedoman Wawancara	f
3.	09/02/2023	Bimbingan Bab III	f
4.	23/02/2023	Revisi Bab III	k
5.	06/06/2023	Bimbingan Bab IV & V	k
6.	07/06/2023	Bimbingan revisi bab IV & V	f

Surabaya, 24 Oktober 2022

Disetujui pada tanggal :
07.10.2023

untuk mengikuti ujian: **Proposal / (Skripsi*)**

Dosen pembimbing 2,

Fierda Nurany, S.AP., M.KP.

DOKUMENTASI





