

Inovasi Pelayanan SIM Nasional Presisi (SINAR) di Polresta Samarinda

Innovation of Precision National Driver's License Services (SINAR) at Samarinda City Police Resort

Widya Amanda Rezky¹, Muhammad Noor², Muhammad Hairul Saleh³

^{1,2,3} Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Vol. 12, No. 03

Page : 110-116

Published : 2024

KEYWORDS

Innovation, SINAR, Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Trialability, and Observability

CORRESPONDENCE

Phone: +6281521751742

E-mail: wdyamnd@gmail.com

A B S T R A C T

This research aims to understand and describe the innovation and implementation of the National Precision Driver's License Service called SINAR at POLRESTA Samarinda through the innovation characteristics indicator according to Rogers (2003): Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Trialability, and Observability. It also seeks to identify and describe the benefits of this innovations to the local community of Samarinda City. This research uses a qualitative descriptive research type. The data sources consist of primary and secondary data. The data collections techniques include library research, field research involving observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques involve data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The research was conducted at POLRESTA Samarinda. Based on the research findings, the SINAR innovation offers a relative advantage in terms of time, energy, cost efficiency, and meets the digital needs of the Samarinda community. This innovation is easy, fast, and economical (Compatibility), but is hindered by unstable internet connections (Complexity). Limited social media outreach reduces its dissemination effectiveness (Triability). Nonetheless, SINAR features a simple and user friendly interface (Observability).

INTRODUCTION

Penelitian ini membahas inovasi layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) di POLRESTA Kota Samarinda. Menurut Holzmann dan Golan (2016:61), inovasi adalah proses pengembangan cara baru dalam melakukan sesuatu. Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah diterbitkan oleh pemerintah sebagai pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintah daerah yang terkhususnya dalam hal peningkatan kualitas pelayanan. Dalam konteks penelitian ini, inovasi yang dimaksud adalah pembaharuan dalam pelayanan perpanjangan SIM secara online oleh Korlantas POLRI melalui SINAR.

Kemajuan era teknologi dan semakin berkembangnya pelayanan digital membuat

masyarakat sering mengeluhkan proses pelayanan publik yang monoton dan berbelit-belit termasuk dalam hal perpanjangan SIM secara langsung karena mekanisme administratif secara tatap muka lumayan memakan waktu. Untuk mengatasi hal ini, instansi pelayanan publik dituntut memberikan pelayanan maksimal dengan mengikuti perkembangan zaman sesuai peraturan yang berlaku, kemudian menyediakan solusi dari masukan dan keluhan masyarakat. Era digitalisasi mempengaruhi perkembangan pelayanan publik, termasuk layanan berbasis digital seperti SINAR. SINAR adalah layanan perpanjangan SIM secara online yang dikembangkan oleh KORLANTAS POLRI dan dapat diakses melalui Aplikasi Digital Korlantas

POLRI pada *smartphone*, layanan ini berlaku di seluruh Indonesia.

Pelayanan SINAR di Kota Samarinda dilaksanakan di POLRESTA Samarinda sebagai bagian dari upaya POLRI dalam meningkatkan sistem pelayanan publik. Inovasi pelayanan SIM berbasis digital ini meminimalisir praktik calo dan menyederhanakan prosedur administratif, menciptakan terobosan baru dalam mengurus administrasi SIM dengan memanfaatkan kemajuan teknologi.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini akan mengkaji dan mendeskripsikan mengenai inovasi layanan SIM online melalui SINAR untuk mempermudah kepengurusan perpanjangan SIM secara online. Tema penelitian dijelaskan dalam judul "Inovasi Pelayanan SIM Nasional Presisi (SINAR) di POLRESTA Samarinda".

THEORETICAL FRAMEWORK

Inovasi

Holzmann dan Golan (2016:61) mendefinisikan inovasi sebagai proses di mana kita mengembangkan metode baru dalam melakukan suatu tindakan, bisa mencakup perubahan yang terjadi secara bertahap dan teratur terkait dengan produk, proses, atau layanan.

Inovasi dalam pelayanan publik merujuk kepada usaha atau pencapaian untuk meningkatkan, memperbaiki, dan menambah efektivitas, efisiensi, serta akuntabilitas layanan publik dengan memanfaatkan metodologi, alat baru, dan pendekatan inovatif dalam melayani masyarakat. Menurut definisi tersebut, inovasi dalam pelayanan publik tidak bermaksud untuk mengubah proses yang sudah ada, melainkan sebagai upaya untuk mengisi, memberikan makna, dan menyesuaikan aturan sesuai dengan kebutuhan lokal.

Penerimaan inovasi dapat dijelaskan melalui lima atribut Karakteristik Inovasi Menurut Rogers (2003), sebagai berikut:

- 1) Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)
Sejauh mana inovasi dianggap lebih baik dan bermanfaat dibandingkan dengan yang ada sebelumnya. Semakin besar keuntungan yang dirasakan, semakin cepat adopsi inovasi.
- 2) Kesesuaian (*Compatibility*)
Tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman, dan kebutuhan pengadopsi. Inovasi yang sesuai dengan norma akan lebih cepat diterima daripada yang tidak.
- 3) Kerumitan (*Complexity*)
Seberapa mudah atau sulit inovasi dipahami dan digunakan. Inovasi yang lebih sederhana cenderung diadopsi lebih cepat daripada yang kompleks.
- 4) Kemungkinan Dicoba (*Triability*)
sejauh mana inovasi dapat diuji sebelum diadopsi. Inovasi yang dapat diuji dan terbukti efektif akan lebih diterima.
- 5) Kemudahan Diamati (*Observability*)
Seberapa jelas hasil inovasi terlihat oleh orang lain. Inovasi yang hasilnya mudah diamati dan terbukti bermanfaat akan lebih cepat diadopsi.

Pelayanan Publik

Menurut Lovelock dan Wright (2002), pelayanan adalah sebuah tindakan atau kinerja yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat (1) menyebutkan bahwa "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".

Asas Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan

kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan,

METHOD

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Sugiyono (2011:11) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif bertujuan untuk memahami nilai dari variabel mandiri, baik itu satu variabel atau lebih, tanpa melakukan perbandingan atau menghubungkan antar variabel yang ada. Metode ini menekankan pada pemahaman langsung terhadap realitas fenomena yang diamati saat penelitian dilakukan.

Menggunakan dua jenis sumber data yakni sumber data primer melalui *key informant* dan sekunder melalui foto, dokumen, laporan, arsip-arsip terkait penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui penelitian lapangan dengan melakukan observasi, wawancara, dokumentasi, analisis mendalam sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada di lapangan, serta penelitian kepustakaan dengan mengumpulkan jurnal, buku, dokumen dan data lain yang bisa menjadi sumber referensi. Teknik analisis data interaktif melalui tahap pengumpulan data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan.

Adapun fokus pada penelitian ini menggunakan teori karakteristik inovasi menurut Rogers (2003) sebagai berikut:

- 1) Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)
- 2) Kesesuaian (*Compatibility*)
- 3) Kerumitan (*Complexity*)
- 4) Kemungkinan Dicoba (*Triability*)
- 5) Kemudahan Diamati (*Observability*)

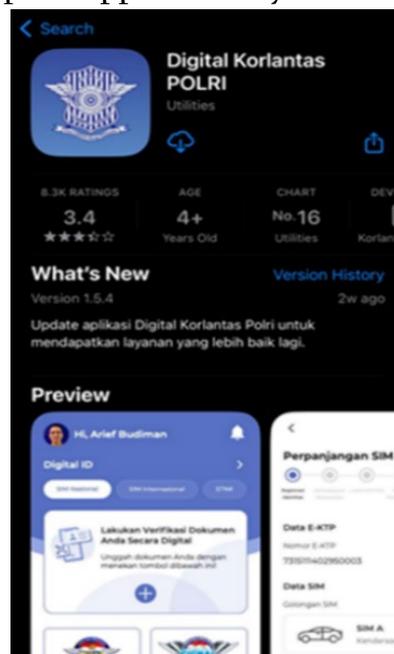
RESULT AND DISCUSSION

POLRESTA Samarinda berfungsi sebagai satuan wilayah POLRI di tingkat Kota. Dalam penyelenggaraan kepengurusan perpanjangan SIM secara online melalui SIM Nasional Presisi

(SINAR) merupakan tugas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) yang menjadi unsur penyelenggara POLRI dalam bidang Satuan Lalu Lintas.

Inovasi pelayanan SIM Nasional Presisi (SINAR) merupakan inovasi yang diperkenalkan oleh Korlantas POLRI yang kemudian diterapkan di seluruh Indonesia termasuk di POLRESTA Samarinda. Inovasi ini bertujuan untuk mempermudah proses perpanjangan SIM A dan C secara online. Layanan SINAR adalah layanan one stop service yang dapat diakses melalui aplikasi berbasis *mobile* yang terintegrasi dengan platform Digital Korlantas POLRI dan dapat diunduh langsung melalui *smartphone*. Berikut ini gambar 1. dapat dilihat tampilan aplikasi Digital Korlantas POLRI pada *smartphone*.

Gambar 1. Aplikasi Digital Korlantas POLRI pada App Store/Play Store



Layanan perpanjangan SIM secara online, yang dikenal sebagai SINAR, diluncurkan oleh POLRI untuk modernisasi pelayanan publik. Pengembangan SINAR di Kota Samarinda bertujuan meningkatkan kualitas layanan perpanjangan SIM dengan memanfaatkan sistem terhubung dan terpusat, mengurangi kesalahan pengisian data dan dokumen serta

mencegah praktik calo. SINAR juga mempercepat proses perpanjangan SIM dan memudahkan masyarakat dengan kemajuan teknologi. Adapun tampilan SINAR pada aplikasi Digital Korlantas POLRI pada gambar 2. sebagai berikut:

Gambar 2. Layanan SINAR pada aplikasi Digital Korlantas POLRI



Dengan SINAR, POLRESTA Samarinda berkomitmen meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan perpanjangan SIM melalui aplikasi digital yang cepat dan efisien, mengikuti perkembangan teknologi serta mengurangi keluhan terhadap pelayanan yang ada. Adapun biaya perpanjangan SIM yang dibebankan kepada pemohon diluar tarif tes psikologi dan kesehatan pada tabel 1. sebagai berikut:

Tabel 1. Biaya Penerbitan Perpanjangan SIM Online

Perpanjangan SIM	SATUAN	TARIF (Rp)
Penerbitan SIM A	Per penerbitan	80.000,00
Penerbitan SIM C	Per penerbitan	75.000,00

Sumber: <https://polrestasamarinda.id/sim/>

Untuk menggunakan layanan perpanjangan SIM melalui SINAR, masyarakat harus mengunduh aplikasi, melakukan verifikasi akun, mengisi data pribadi dan melakukan verifikasi identitas, kemudian mengunggah dokumen yang diperlukan, serta melakukan tes kesehatan dan psikologi. Setelah itu, pilih lokasi dan metode pengambilan SIM, serta lakukan pembayaran yang diperlukan. Proses perpanjangan SIM dapat dipantau melalui aplikasi dan kartu SIM akan dikirim sesuai pilihan metode pengambilan setelah semua persyaratan dipenuhi.

Keberadaan SINAR memberikan kesempatan bagi masyarakat Kota Samarinda untuk mengurus perpanjangan SIM A atau SIM C melalui smartphone dengan koneksi internet, memberikan kemudahan, aksesibilitas, keamanan, kecepatan, dan kenyamanan sebagai bagian dari integrasi sistem pelayanan yang lebih baik.

Untuk mendeskripsikan terkait Inovasi Pelayanan SIM Nasional Presisi (SINAR) di POLRESTA Samarinda menggunakan konsep karakteristik inovasi Rogers (2003) yakni, keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, kemudahan diamati. Berikut penjelasannya:

Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Menurut informasi dari website resmi Digital Korlantas POLRI, inovasi SINAR menawarkan keamanan data yang lebih baik melalui sistem otentikasi biometrik, kemudahan dalam proses administrasi online, berbagai metode pembayaran yang tersedia, serta fleksibilitas dalam pengambilan dokumen SIM. Keuntungan ini tidak hanya meningkatkan akurasi dan konsistensi dalam pelayanan, tetapi juga mendukung pengembangan teknologi dan inovasi dalam pelayanan publik. Inovasi Pelayanan SIM Nasional Presisi di POLRESTA Samarinda telah membawa keuntungan signifikan dalam waktu, ekonomi, dan kenyamanan. Penggunaan aplikasi ini mengurangi biaya transportasi, mempercepat

pelayanan, mengurangi waktu tunggu, dan meminimalkan jumlah petugas administrasi. Masyarakat dapat memperpanjang SIM secara online melalui gadget mereka, meskipun ada tantangan adaptasi teknologi bagi masyarakat yang lebih tua. SINAR di Kota Samarinda telah berhasil meningkatkan penerimaan layanan dengan keunggulan dibandingkan sistem sebelumnya.

Kesesuaian (*Compatibility*)

Inovasi pelayanan SINAR di Kota Samarinda telah berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna, dengan implementasi yang baik sehingga masyarakat dapat dengan mudah memperpanjang SIM melalui aplikasi Digital Korlantas POLRI. Layanan SINAR yang telah mematuhi prinsip kesederhanaan dalam pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003. Inovasi ini menggunakan teknologi untuk memudahkan proses permohonan, pembaharuan, dan pembayaran SIM melalui sistem online, yang meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi masyarakat. Ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan mempermudah petugas dalam memvalidasi data.

Kerumitan (*Complexity*)

Penggunaan SINAR menghadirkan beberapa kerumitan dalam pengoperasiannya. Kerumitan pertama dalam penggunaan inovasi yang mungkin muncul adalah kendala pada jaringan karena inovasi ini bergantung pada koneksi internet yang stabil untuk diakses secara efektif dikarenakan inovasi ini sangat bergantung pada infrastruktur teknologi yang mendukungnya, seperti server dan jaringan, sehingga gangguan dalam infrastruktur ini dapat menyebabkan ketidakstabilan dalam penggunaan aplikasi. Kedua, beberapa masyarakat menghadapi kesulitan dalam memahami kompleksitas sistem dan prosedur aplikasi ini terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan aturan teknis seperti syarat untuk mengunggah foto dengan latar belakang berwarna biru dan

resolusi 480 x 640 pixel. Implementasi aplikasi ini mungkin memerlukan integrasi dengan sistem-sistem yang sudah ada sebelumnya, yang dapat menjadi rumit jika ada perbedaan dalam format atau struktur data antara sistem-sistem tersebut.

Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Karena terdapat perbedaan dalam kebijakan dan praktik administrasi kependudukan di berbagai daerah, aplikasi SINAR perlu disesuaikan dengan kebutuhan lokal untuk memastikan efektivitas penggunaannya di seluruh wilayah. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 23, dijelaskan bahwasanya SATPAS harus menyediakan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat untuk memberikan kemudahan dan kelancaran pengajuan pendaftaran, pengujian, dan penerbitan SIM. Petugas SINAR dan masyarakat Kota Samarinda merespon positif terhadap inovasi ini. Petugas dilibatkan dalam pengujian cobaan dan pengenalan sistem SINAR untuk memudahkan dan memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat. Sosialisasi mengenai inovasi SINAR terlaksana dengan baik meskipun hanya terfokus pada sosialisasi melalui media sosial, sehingga peran aktif masyarakat dalam menyebarluaskan informasi mengenai inovasi ini sangat diperlukan agar kedepannya informasi dapat tersebar secara merata ke semua kalangan masyarakat.

Kemudahan Diamati (*Observability*)

Penerapan SINAR dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik, sehingga mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang mereka butuhkan sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 pasal 2 yakni terwujudnya tertib administrasi pelayanan dalam penerbitan SIM yang transparan, efektif, efisien, dan akuntabel. Aplikasi SINAR memudahkan pemerintah dalam memantau dan mengevaluasi

kinerja serta kemajuan program dan kebijakan melalui data yang terintegrasi. Selain itu, SINAR cukup mudah dimengerti oleh sebagian besar masyarakat karena tampilan yang sederhana, persyaratan dan tahapan sudah tercantum jelas dalam aplikasi. Namun, beberapa orang masih mengalami kesulitan memahami inovasi ini karena berbasis teknologi dan memerlukan perangkat smartphone serta koneksi internet.

KESIMPULAN

Program Inovasi Pelayanan SIM Nasional Presisi bertujuan untuk meningkatkan proses penerbitan SIM di Samarinda secara online dengan cara memperbaiki efisiensi dan akurasi, serta mencegah maupun mengatasi masalah korupsi dan pungutan liar, yang dikaji berdasarkan karakteristik inovasi menurut Rogers (2003).

1) Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Inovasi SINAR dalam pelayanan publik menawarkan manfaat signifikan dalam hal efisiensi waktu, biaya, dan kenyamanan, mengurangi biaya transportasi, mempercepat pelayanan, serta mengurangi waktu tunggu dan kebutuhan petugas administrasi. Meskipun ada tantangan dalam adaptasi teknologi untuk masyarakat yang lebih tua, SINAR berhasil meningkatkan penerimaan layanan dibandingkan sistem sebelumnya.

2) Kesesuaian (*Compatibility*)

Inovasi pelayanan perpanjangan SIM SINAR di Kota Samarinda telah memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna dengan implementasi yang efektif, memungkinkan masyarakat untuk memperpanjang SIM dengan mudah melalui aplikasi Digital Korlantas POLRI. Dengan memanfaatkan teknologi untuk permohonan, pembaharuan, dan pembayaran SIM secara online, SINAR telah meningkatkan efisiensi dan kenyamanan, serta mempermudah petugas dalam memvalidasi data.

3) Kerumitan (*Complexity*)

Ketergantungannya pada koneksi internet yang stabil dan infrastruktur teknologi yang mendukungnya, yang dapat menyebabkan ketidakstabilan dalam pengaksesan aplikasi. Selain itu, tantangan juga muncul dalam memahami sistem dan prosedur aplikasi, terutama bagi pengguna yang tidak familiar dengan persyaratan teknis, serta dalam mengintegrasikan aplikasi dengan sistem yang sudah ada jika terdapat perbedaan format atau struktur data.

4) Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Petugas SINAR dan masyarakat Kota Samarinda memberikan tanggapan positif terhadap inovasi ini. Petugas terlibat dalam melaksanakan uji coba dan memperkenalkan sistem layanan ini untuk mempermudah dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Meskipun sosialisasi tentang inovasi SINAR telah dilakukan dengan baik melalui media sosial, masih diperlukan peran aktif masyarakat dalam menyebarkan informasi agar ke depannya informasi dapat menjangkau semua lapisan masyarakat secara merata.

5) Kemudahan Diamati (*Observability*)

Aplikasi SINAR mempermudah pemerintah dalam memantau dan mengevaluasi kinerja serta kemajuan program melalui data yang terintegrasi. Aplikasi ini umumnya mudah dipahami berkat tampilan yang sederhana dan informasi yang jelas, **tetapi** beberapa orang masih mengalami kesulitan karena bergantung pada teknologi, smartphone, dan koneksi internet.

REFERENSI

Books:

Lovelock and Wright. 2002. *Principles of Service Marketing and Management*. 2nd edition. Prentice Hall.

Mukarom, Zaenal & Muhibudin. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jawa Barat: Pustaka Setia. SIM (Prosedur Permohonan Surat Izin Mengemudi). <https://polrestasamarinda.id/sim/> (diakses pada tanggal 1 Februari 2024)

Rogers, Everett M. 2003. *Diffusion Of Innovations*. New York: Free Press.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Documents:

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 *Tentang Surat Izin Mengemudi*.

Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 *Tentang Inovasi Daerah*.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.

Journals:

Holzmann, Vared & Joseph Golan. 2016. *Leadership to Creativity and Management of Innovation? The Case of the "Innovation Club" in a Production Company*. *American Journal of Industrial and Business Management*. 6, 60-71.

Sabrina dkk. 2023. *Inovasi Layanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Melalui Layanan SINAR (SIM Nasional Presisi) Di Tangerang Selatan*. *Jurnal Administrasi Publik* Vol. 1 No. 1.

Tri, dkk. 2023. *Strategi Inovasi Services Digital Korlantas Polri Untuk Peningkatan Kinerja Organisasi*. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* Vol.2, No.6.

Internet:

Digital Korlantas POLRI. 2022. *Fitur Digital Korlantas POLRI*. <https://www.digitalkorlantas.id/> (diakses pada tanggal 7 November 2022)

Kepolisian Negara Republik Indonesia aerah Kalimantan Timur Resor Kota Samarinda. 2022.