



Kualitas Pelayanan Perpanjangan SIM dalam Aplikasi Digital Korlantas Polri Melalui Fitur Layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) di Kepolisian Resor Kota Denpasar

1st Nabila Irdha Az-Zahra^{*a}, 2nd I Putu Dharmanu Yudartha^a, 3rd Kadek Wiwin Dwi Wismayanti^a

^aFakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Udayana

* Correspondence: nabilairdhaa@gmail.com

Abstract

Digital government transformation in bureaucracy can improve interaction between government and society, simplifying two-way communication so as to increase public efficiency. The Precision National SIM Service (SINAR) is a technological breakthrough in the industrial revolution 4.0 amidst the Covid-19 pandemic. This service is national, so that all SIM Administration Units (SATPAS) in Indonesia can implement this innovation. This research uses a qualitative approach. Using Primary and Secondary data sources. This research used a purposive sampling technique. The Driving License Administration Organizing Unit (SATPAS) plays a role in providing services to the community in terms of driving license services. The indicators contained in the theory of Public Service Quality proposed by Fitzsimmons in Zaenal Mukarom & Muhibidin (2015), namely: (1) physical evidence (tangible) (2) reliability (3) response (responsiveness) (4) guarantee (assurance) and (5) empathy (empathy) Based on the results of research regarding the quality of SIM extension services in the National Police Traffic Corps Digital application through the National Precision SIM (SINAR) service feature at the Denpasar Police Station, it is not fully running optimally, so it requires improvements in terms of service applications.

Keywords: Digital Government, SATPAS, Precision National Driver's License, Service Quality

Abstrak

Transformasi digital government dalam birokrasi dapat meningkatkan interaksi antar pemerintah dan masyarakat, menyederhanakan komunikasi dua arah sehingga agar dapat meningkatkan efisiensi publik. Layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) merupakan terobosan teknologi revolusi industri 4.0 ditengah pandemic Covid-19. Layanan ini bersifat nasional, sehingga seluruh Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) yang ada di Indonesia dapat menerapkan inovasi ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menggunakan sumber data Primer dan Sekunder. Dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Satuan Penyelenggara Administrasi Surat Izin Mengemudi (SATPAS) berperan dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat dalam hal pelayanan SIM. Adapun indikator yang terdapat dalam teori Kualitas Pelayanan Publik yang dikemukakan oleh Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom & Muhibidin (2015), yaitu: (1) bukti fisik (tangible) (2) kehandalan (reliability) (3) tanggapan (responsiveness) (4) jaminan (assurance) serta (5) empati (empathy) Berdasarkan dari hasil penelitian terkait kualitas pelayanan perpanjangan SIM dalam aplikasi Digital Korlantas Polri melalui fitur layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) di Polresta Denpasar belum sepenuhnya berjalan dengan optimal, sehingga membutuhkan peningkatan dari segi aplikasi layanan.

Kata Kunci: Digital Government, SATPAS, SIM Nasional Presisi, Kualitas Pelayanan

1. Pendahuluan

Pada dasarnya, pelaksanaan program pemerintah bertujuan untuk memajukan kesejahteraan masyarakat dengan cara memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Mulai dari pelayanan infrastruktur, jasa, hingga pelayanan jaminan hukum. Tertuang dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa "Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara negara". Oleh karena itu, landasan hukum tersebut dijadikan pedoman setiap instansi untuk memberikan masyarakat pelayanan yang optimal. Sesuai

dengan peran dan tugas penyelenggara pelayanan publik, pemerintah mengeluarkan kebijakan melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) No 17 Tahun 2017 tentang pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Tujuan dari kebijakan ini adalah untuk menjamin pelaksana pelayanan dalam melayani masyarakat secara transparansi, akuntabel, dan tidak diskriminasi. Sejalan dengan hal tersebut, tujuan pelayanan publik juga selaras dengan tujuan dari negara Indonesia yang tertuang dalam pembukaan UUD 1945 alenia IV yakni memajukan kesejahteraan umum (Farhatania, 2020).

Tingkat kepuasan masyarakat dapat diukur dengan melihat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Baiknya kualitas pelayanan dapat terlihat apabila pelayanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Bakri, 2022). Dewasa ini, tuntutan akan kualitas penyelenggara pelayanan semakin meningkat. Sebagian besar masyarakat merasa pelayanan yang diberikan pemerintah belum optimal. Dengan buruknya kualitas pelayanan publik seperti kurang tanggapnya pemerintah dalam menangani permasalahan publik, pelayanan yang tidak tepat waktu, sumber daya manusia yang rendah, prosedur yang berbelit-belit, adanya pungutan liar, serta persyaratan yang tidak transparan menjadi faktor pendukung adanya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah (Ombudsman RI, 2023). Harus diketahui pula, bahwa kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan menjadi komponen penting dalam mempertahankan keberadaan suatu lembaga. Oleh karena itu, penerapan teknologi dalam pelayanan publik diharapkan mampu megatasi permasalahan birokrasi dan mendukung pelayanan publik yang prima. Bentuk dari penyelenggaraan pemerintah dengan penggunaan atau pemanfaatan teknologi informasi ini adalah *Electronic Government*.

Pemanfaatan perkembangan teknologi informasi dalam aspek pemerintahan akan mendorong terwujudnya *E-Government*. *Electronic Government* menggambarkan bagaimana pemerintah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempermudah penyediaan layanan dan informasi publik. *E-Government* yang diatur dalam Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa seluruh instansi pemerintah baik dari pemerintah pusat hingga desa dianjurkan melaksanakan perubahan dengan menggunakan teknologi informasi pada operasi layanan masyarakat.

Dilansir melalui situs *Digitalkorlantas*, terdapat 54 SATPAS yang telah menerapkan penggunaan layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) dalam pengurusan SIM. Jumlah wilayah yang akan memberlakukan pelayanan SIM secara *online* akan terus meningkat dari total SATPAS sebanyak 462 lokasi di seluruh Indonesia. Salah satu wilayah yang telah menerapkan layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) yaitu Polresta Denpasar. SATPAS Polresta Denpasar memiliki misi yaitu “Mewujudkan Pelayanan dan Sistem Informasi yang terbuka dengan berbasis teknologi Informasi.” dan “Mewujudkan Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat terhadap Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Mengemudi (SIM).” Diharapkan layanan ini dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan secara optimal, adil tanpa adanya diskriminasi baik dalam hal keyakinan, status, maupun golongan tertentu.

Gambar 1.1 Aplikasi Digital Korlantas Polri



Sumber: Aplikasi Digital Korlantas Polri di App Store

Gambar diatas merupakan tampilan aplikasi Digital Korlantas POLRI. Aplikasi tersebut dapat diunduh masyarakat melalui *App Store* maupun *Play store*. Dalam aplikasi tersebut terdapat empat fitur atau layanan yaitu,

pertama SIM Nasional Presisi (SINAR) untuk pembuatan dan perpanjangan SIM. *Kedua*, Samsat Digital Nasional (SIGNAL) berupa layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan informasi jadwal SAMSAT keliling. *Ketiga*, Layanan NTMC Polri berupa CCTV untuk memantau kondisi lalu lintas secara *real time*. *Keempat*, Layanan Electronic Traffic Lay Enforcement (ELTE) yang berfungsi untuk pemberitahuan informasi E-Tilang secara *real time* (Wulan, dkk. 2023). Saat ini fitur yang dapat beroperasi hanya fitur layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) untuk layanan perpanjangan SIM A dan SIM C, sedangkan untuk fitur lainnya masih dalam perbaikan. Adapun laporan produksi SIM khususnya pada layanan perpanjangan SIM A dan C melalui SIM Nasional Presisi (SINAR) yang penulis dapatkan, sebagai berikut:

Tabel 1. Laporan Produksi SIM Melalui Penggunaan Layanan SINAR Periode 1 April 2021 – 30 Desember 2023

Jenis Permohonan	Periode			Biaya
	2021	2022	2023	
PERPANJANGAN SIM A	1.486	3.105	2.589	Rp 80.000
PERPANJANGAN SIM C	2.629	6.140	4.873	Rp 75.000
Jumlah	4.115	9.245	7.462	

Sumber: Data Satpas Polresta Denpasar (diolah penulis)

Penerapan penggunaan SIM Nasional Presisi (SINAR) khususnya dalam pelayanan perpanjangan SIM di Polresta Denpasar sudah berlangsung mulai dari tahun 2021 hingga sekarang. Berdasarkan laporan produksi SIM secara *online* melalui SINAR (SIM Nasional Presisi) untuk perpanjangan SIM pertanggal 1 April 2021 - 30 Desember 2023, SIM A sebanyak dan SIM C sebanyak. Terlihat bahwa pemegang SIM C untuk kendaraan sepeda motor lebih banyak dibandingkan pemegang SIM A untuk kendaraan mobil. Selain itu, rentang waktu 3 tahun mulai dari 2021 hingga 2023 sempat mengalami peningkatan dan penurunan. Dapat terlihat jelas terutama pada jenis SIM C, dimana antara tahun 2021-2022 mengalami peningkatan yang cukup signifikan yaitu di 2021 mencapai 4.115 SIM dan meningkat di tahun 2022 mencapai 9.245 SIM. Sedangkan di tahun 2023 mengalami penurunan menjadi 7.462 SIM. Produksi SIM tersebut akan terus bertambah setiap harinya, mengingat jumlah pengguna kendaraan sepeda motor dan mobil di Bali cukup banyak.

Tabel 2. Kendaraan Menurut Jenisnya di Provinsi Bali 2020-2022

Jenis Kendaraan	Banyak Kendaraan Menurut Jenisnya di Provinsi Bali (Unit)		
	2021	2022	2023
Sepeda Motor	3.877.595	4.097.617	4.303.266
Mobil Penumpang	465.282	493.887	524.619

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali

Data diatas ini menunjukkan bahwa kendaraan sepeda motor dan mobil pada tahun 2021-2023 terus mengalami kenaikan di setiap tahunnya. Pada 2021 jumlah sepeda motor di Provinsi Bali mencapai 3.877.595 unit, sedangkan jumlah mobil sebanyak 465.282 unit. Dengan begitu terlihat bahwa pengguna sepeda motor lebih banyak dibandingkan pengguna mobil.

Kendati demikian, masih ditemukan beberapa permasalahan dalam pelaksanaannya. Dari hasil wawancara penulis lakukan dengan Nyoman Oka Suartana (operator layanan SINAR) pada hari Rabu, 25 Oktober 2023 di Polresta Denpasar menjelaskan bahwa terdapat permasalahan dalam penerapannya. *Pertama*, aplikasi Digital Korlantas Polri belum berjalan secara optimal karena fitur layanan yang dapat digunakan hanya SIM Nasional Presisi (SINAR) dan hanya dapat digunakan pada pelayanan perpanjangan SIM saja. *Kedua*, masih banyak masyarakat yang kesulitan saat melakukan registrasi dikarenakan minimnya pengetahuan sebagian masyarakat terkait persyaratan dalam melakukan registrasi maupun terkendala pada aplikasi yang mengalami *error* atau kendala jaringan. Seperti pada gambar dibawah ini merupakan beberapa review dari pengguna aplikasi Digital Korlantas Polri.

Gambar 1. Review Pengguna Aplikasi Digital Korlantas Polri



Sumber: Aplikasi Digital Korlantas Polri di App Store

Ketiga, berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan masih banyak masyarakat yang menggunakan pelayanan secara *offline* dan memanfaatkan jasa calo dalam hal pembuatan maupun perpanjangan SIM. Hal tersebut dikarenakan layanan pembuatan SIM belum dapat digunakan pada fitur SIM Nasional Presisi (SINAR) dan terkendala pada aplikasi sehingga masyarakat menginginkan proses yang cepat tanpa harus mengantre untuk melakukan pembuatan maupun perpanjangan SIM.

Keempat, ketersediaan petugas operator layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) yang bertugas memverifikasi berkas registrasi pemohon serta sarana yang mendukung seperti komputer masih kurang. Satpas Polresta Denpasar hanya memiliki satu perangkat komputer dan satu orang petugas operator. Mengingat layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) ini dapat digunakan 24 jam sedangkan jam operasional hanya dari jam 8 pagi hingga jam 3 sore, maka diluar dari jam itu petugas tidak dapat memverifikasi berkas pemohon sehingga menyebabkan lamanya proses verifikasi data pemohon dan menyebabkan antrean yang banyak. Selain itu, banyaknya masyarakat yang memiliki kendaraan sepeda motor maupun mobil, sehingga permohonan dalam perpanjangan SIM semakin meningkat.

Namun, masih diperlukan analisis untuk melihat apakah layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) ini berpengaruh terhadap kualitas pelayanan terutama dalam hal perpanjangan SIM di Polresta Denpasar. Kendala-kendala apa yang dihadapi pada saat pengoperasian layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) baik dari perspektif masyarakat maupun instansi terkait. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan perpanjangan SIM dalam aplikasi Digital Korlantas Polri melalui fitur layanan SIM Nasional Presisi di Kepolisian Resor Kota Denpasar.

2. Tinjauan Pustaka

Digital Government

Berkembangnya teknologi sangat berpengaruh terhadap perkembangan berbagai sistem informasi. Transformasi *E-Government* menjadi *Digital Government* pada sektor publik bertujuan untuk mengoptimalkan proses pelayanan publik agar lebih transparan, efektif, dan efisien. Perbedaan antara *digital government* dan *e-government* tidak terlalu signifikan. Dalam *e-government* pemerintahan yang telah berinovasi dengan memanfaatkan teknologi internet. Sedangkan, *digital government* telah berkembang dengan memanfaatkan media-media digital.

Hartono (2010), mendefinisikan *digital government* sebagai proses dalam sistem pemerintahan yang memanfaatkan informasi, komunikasi, dan teknologi sebagai alat untuk memudahkan proses komunikasi kepada publik, organisasi bisnis, maupun instansi pemerintah. Sehingga, dapat terwujudnya efektifitas, efisiensi, dan transparansi dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Organisation for Economic Co-operation and Development (2014), berpendapat bahwa *digital government* dapat diartikan sebagai penggunaan teknologi

digital, yang dimana menjadi strategi dari modernisasi pemerintahan dan bergantung pada ekosistem pemerintahan digital seperti pemerintah, lembaga non-pemerintah, bisnis, masyarakat dan individu yang mendukung akses ke layanan, data, dan konten melalui interaksi dengan pemerintah.

Beberapa ahli lain juga mengemukakan pendapatnya terkait *digital government*. Nam (2014) mengemukakan bahwa, digital government merupakan penggunaan teknologi informasi berbasis internet bertujuan untuk meningkatkan akuntabilitas dan kinerja pemerintahan baik dalam proses pelayanan, akses informasi, serta kontribusi masyarakat dan organisasi dalam pemerintahan. Lebih lanjut, Carter dan Belanger (2008) mendefinisikan layanan *digital government* sebagai pengguna Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) guna meningkatkan aksesibilitas pemerintah yang ditawarkan kepada masyarakat umum atau layanan dan efisiensi layanan pemerintah yang diberikan kepada masyarakat maupun lembaga.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa, *digital government* merupakan transformasi dari *e-government*. Yang dimana menjadi strategi pemerintah dalam memodernisasi pelayanan publik guna untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan publik secara *online* sehingga pelayanan yang diberikan akan lebih efektif, transparan, dan efisien. Dalam fungsi dan perannya, *digital government* dibangun untuk dapat meningkatkan pembaharuan pada kualitas organisasi dan manajemen pemerintahan. Terdapat 4 (empat) tujuan dalam pelaksanaan penataan sistem manajemen pemerintahan melalui *digital government*, yaitu (Ilham, 2021):

1. Membangun sistem informasi untuk mendukung pelayanan publik yang berkualitas, mudah dijangkau oleh masyarakat luas dimana saja dan kapan saja, d dengan biaya yang terjangkau
2. Mendorong kerjasama interaktif antara lembaga pemerintah dan swasta dengan tujuan dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional
3. Menetapkan mekanisme dan komunikasi antara lembaga pemerintah dengan masyarakat
4. Mengembangkan prosedur kerja dan sistem manajemen yang efektif, transparan, dan terkoordinasi dengan baik di antara lembaga pemerintah.

Digital government memberikan kemudahan bagi pemerintah untuk dapat berhubungan dengan antar pemerintah, masyarakat, maupun dengan dunia usaha baik nasional maupun internasional. Dengan pemanfaatan teknologi digital dapat memberikan berbagai kemudahan baik dalam hal penyimpanan informasi hingga peningkatan kualitas pelayanan dengan penggunaan media digital.

Berkembangnya *digital government* akan berpengaruh pada jalannya pemerintahan, terlebih pada perkembangan sistem informasi pada saat ini. Diantara beberapa model yang telah dibuat, model Delone and Mclean Model yang menjelaskan bahwa *information quality*, *service quality*, dan *system quality* akan berdampak pada *use* dan *user satisfaction* yang selanjutnya akan berpengaruh pada *net benefit* (hasil akhir) yang diperoleh.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana akan lebih berfokus pada penalaran, makna, definisi situasi tertentu, serta cenderung meneliti aspek-aspek yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari (Rukin, 2019) Pendekatan kualitatif juga lebih mementingkan proses daripada hasil akhir. Oleh karenanya, proses kegiatan dapat berubah-ubah tergantung pada situasi dan gejala yang ditemukan. Penelitian kualitatif ini berjenis deskriptif, dimana penulis akan memberikan gambaran secara mendalam mengenai kondisi yang menjadi fokus tentang kondisi yang ingin diteliti. Rukajat (2018), mendefinisikan penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menggunakan deksripsi maupun gambar untuk menjelaskan fenomena secara nyata, realistik, nyata, sistematis, faktual, dan modern.

Arikunto (2006) menjelaskan bahwa instrumen sebagai sarana dalam penelitian untuk mempermudah dalam pengumpulan data dan meningkatkan kualitas hasil, sehingga data dapat diolah dengan lebih efektif. Salah satu ciri khas dalam penelitian kualitatif yaitu penulis berperans sebagai instrument dan juga mengumpulkan data. Sehingga, dalam penelitian kualitatif keberadaan penulis tidak dapat diganngu, karena penulis harus berinteraksi dengan lingkungan. Penulis dalam penelitian ini berperan dalam menentukan fokus penelitian, pemilihan informan, mengumpulkan data-data yang dibutuhkan, mengevaluasi data, menafsirkan data, dan menyimpulkan temuan observasi. Penelitian ini juga menggunakan pedoman wawancara dan alat dokumentasi seperti kamera ataupun alat perekam sebagai instrument pendukung.

Menurut Sugiyono (2015), analisis data kualitatif adalah suatu prosedur sistematis yang melibatkan pengumpulan informasi dari catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi untuk mengatur hasil dan membuatnya dapat dipahami orang lain. Dalam penelitian kualitatif, analisis data Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan sepanjang proses pengumpulan hingga penelitian selesai.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2015), yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Menurut Samsu (2017), menjelaskan bahwa teknik penyajian data merupakan usaha dalam merangkai informasi yang sistematis untuk menggambarkan kesimpulan suatu penelitian. Penyajian data dilakukan untuk menganalisis data yang diperoleh agar penyajiannya dalam bentuk yang lebih jelas dan rinci. Teknik penyajian data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

4. Hasil dan Pembahasan

Tabel 3 Rangkuman Hasil Temuan Kualita Pelayanan Perpanjangan SIM dalm Aplikasi Digital Korlantas Polri melalui Fitur Layana SIM Nasional Presisi (SINAR) di Kepolisian Resor Kota Denpasar

No	Indikator	Hasil Temuan
1.	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	<p>Indikator Bukti Fisik pada Kualitas Pelayanan Perpanjangan SIM dalam Aplikasi Digital Korlantas Polri melalui Fitur Layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) terbagi menjadi:</p> <p>Prasarana yang telah tersedia di Satpas Polresta Denpasar telah memadai. Namun, sarana yang tersedia khususnya yang digunakan untuk pelayanan secara <i>online</i> belum memadai, karena hanya tersedia satu perangkat komputer dengan jaringan internet yang memadai dan material SIM yang disediakan untuk layanan SINAR terbatas. Hal tersebut akan menghambat kecepatan proses pelayanan.</p> <p>Sarana yang tersedia dalam keadaan baik dikarenakan sebelum memulai pelayaan dilakukan pemeriksaan sarana secara rutin setiap harinya yang dilakukan oleh petugas dan adanya pemeriksaan yang dilakukan oleh pusat setiap tahunnya guna memastikan alat yang digunakan dapat beroperasi dengan baik.</p>

2.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	<p>Tampilan aplikasi sudah memadai dan informasi yang diberikan sudah jelas dan mudah dimengerti masyarakat. Namun dari segi fitur aplikasi belum optimal, karena fitur yang dapat digunakan hanya fitur layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) dengan pelayanan perpanjangan SIM.</p>
		<p>Indikator Kehandalan pada Kualitas Pelayanan Perpanjangan SIM dalam Aplikasi Digital Korlantas Polri melalui Fitur Layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) terbagi menjadi:</p>
		<p>Petugas sudah memahami dan menguasai mekanisme pelayanan secara <i>online</i> melalui SIM Nasional Presisi (SINAR), karena selain memiliki kecakapan dalam mengoperasikan komputer beserta perangkatnya juga telah mendapatkan pembinaan untuk menjadi petugas operator layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) baik dalam hal pengoperasian aplikasi hingga mekanisme verifikasi berkas pemohon.</p>
		<p>Proses pelayanan secara <i>online</i> melalui SIM Nasional Presisi memakan waktu 3-7 hari kerja dan dapat berubah menjadi lebih lama jika antrian mengalami lonjakan. Selain itu juga, kelengkapan berkas pemohon berpengaruh dalam kecepatan proses pelayanan. Sehingga pelayanan secara <i>online</i> lebih membutuhkan waktu yang lama.</p>
		<p>Pengguna layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) sempat mengalami kenaikan di tahun 2022 karena adanya peralihan dari PSBB ke New Normal sehingga masyarakat masih banyak yang menggunakan layanan SINAR. Sedangkan mengalami penurunan di tahun 2023 karena pelayanan sudah dapat beroperasi sepenuhnya secara <i>offline</i> sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan pelayanan secara <i>offline</i>.</p>
		<p>Sebagian besar masyarakat merasa terbantu dengan adanya inovasi ini, karena dapat mengefisiensi waktu tanpa harus datang langsung ke Satpas. Namun, jika dari sisi kecepatan inovasi layanan ini masih kurang karena penyelesaian proses yang lebih lama dibandingkan dengan pelayanan <i>offline</i> yang hanya memakan waktu 1-2 hari kerja.</p>
3.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	<p>Indikator Daya Tanggap pada Kualitas Pelayanan Perpanjangan SIM dalam Aplikasi Digital Korlantas Polri melalui Fitur Layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) terbagi menjadi:</p>
		<p>Satpas Polresta Denpasar telah merespon dengan baik terkait keluhan masyarakat dengan menyediakan sarana bagi masyarakat yang ingin menyampaikan kritik atau saran serta untuk mendapatkan informasi berupa ruang informasi, kotak saran, nomor telepon, dan media sosial</p>
		<p>Penyampaian informasi layanan dilakukan melalui media sosial yang dimiliki oleh Ditlantas Polresta Denpasar. Satpas Polresta Denpasar, dan dengan pemasangan banner. Selain itu beberapa masyarakat juga diberitahu oleh petugas langsung maupun dari masyarakat lainnya.</p>
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	<p>Indikator Jaminan pada Kualitas Pelayanan Perpanjangan SIM dalam Aplikasi Digital Korlantas Polri melalui Fitur Layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) terbagi menjadi:</p>
		<p>Sistem keamanan layanan SINAR sudah baik karena dilengkapi dengan sistem keamanan seperti adanya username, pin pada saat login, kode verifikasi atau OTP, serta data-data pribadi yang hanya pemohon yang mengetahui hal tersebut. Selain itu, aplikasi ini juga</p>

telah memanfaatkan perkembangan teknologi dalam menunjang keamanan aplikasi seperti adanya *Biometric Authentication* dan representasi dari identitas fisik yang disimpan secara *online* dengan sistem keamanan data yang terenkripsi.

Adanya transparansi dalam hal pembiayaan yang harus disiapkan, dalam hal ini penyeragaman biaya diluar persyaratan PNBPN yaitu untuk pemeriksaan kesehatan dan test psikologi. Sehingga, masyarakat dapat mengetahui berapa biaya yang harus disiapkan untuk melakukan perpanjangan SIM.

5. *Empathy* (Empati)

Indikator Empati pada Kualitas Pelayanan Perpanjangan SIM dalam Aplikasi Digital Korlantas Polri melalui Fitur Layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) terbagi menjadi:

Satpas Polresta Denpasar telah menunjukkan kepeduliannya dalam hal menyesuaikan waktu pelayanan dengan masyarakat serta memberikan informasi terkait waktu operasional. Terkhusus aplikasi Digital Korlantas Polri dapat digunakan 24 jam, verifikasi berkas pemohon dilakukan sesuai dengan jam operasional kantor. Satpas Polresta Denpasar telah menunjukkan kepeduliannya dalam hal menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, informatif, serta transparansi terkait pembiayaan.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Perpanjangan SIM dalam Aplikasi Digital Korlantas Polri melalui fitur Layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) di Kepolisian Resor Kota Denpasar

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah ditemukan, penulis menganalisis hasil temuan dalam penelitian ini menggunakan teori Kualitas Pelayanan Publik yang dikaitkan dengan Konsep *Digital Government*. Adapun indikator yang terdapat dalam teori Kualitas Pelayanan Publik yang dikemukakan oleh Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom & Muhibidin (2015), yaitu: (1) bukti fisik (*tangible*); (2) kehandalan (*reliability*); (3) tanggapan (*responsiveness*); (4) jaminan (*assurance*); serta (5) empati (*empathy*). Berikut merupakan penjabaran lebih lanjut mengenai analisis hasil temuan yang penulis peroleh melalui observasi lapangan, wawancara, dokumentasi, dan studi literatur.

Tangible (Bukti Fisik)

Indikator bukti fisik ini juga akan melihat apakah berkaitan dengan konsep *Digital Government* yang dikemukakan oleh Delone dan Mclean (2003) dengan indikatornya, yaitu: (1) Kualitas Sistem (*System Quality*); (2) Kualitas Informasi (*Information Quality*); (3) Kualitas Layanan (*Service Quality*); (4) Penggunaan (*Use*); (5) Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*); dan (6) Hasil Akhir (*Net Benefit*). Berikut merupakan penjabaran lebih lanjut.

Penilaian kualitas sistem, informasi, dan layanan terhadap layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) menunjukkan efektivitas dalam menyediakan layanan pengurusan SIM secara online. Sistem SINAR terjamin keamanannya dengan data terenkripsi dan penggunaan *Biometric Authentication*, menjaga integritas data. Aplikasi Digital Korlantas Polri memberikan informasi yang akurat dan terperinci melalui FAQ, mengurangi kesalahan pengguna. Kualitas layanan tercermin dalam kemudahan penggunaan, informasi yang jelas, dan sistem keamanan yang memadai, mempercepat pelayanan dan memudahkan pemahaman masyarakat.

Indikator penggunaan dan kepuasan pengguna menjadi penting dalam menilai adopsi dan respon masyarakat terhadap layanan. Umpan balik dari pengguna dapat membantu pengembangan sistem dengan penambahan fitur dan perbaikan yang sesuai kebutuhan. Hasil akhir layanan, seperti proses perpanjangan SIM yang sah dan terverifikasi, menjadi indikator keberhasilan SINAR. SIM yang diterbitkan setelah melalui proses administrasi dan test menunjukkan integritas teknologi dan kepercayaan dalam layanan online.

Secara keseluruhan, SINAR memadukan keamanan, kualitas informasi, layanan yang berkualitas, adopsi pengguna, kepuasan, dan hasil akhir yang sah untuk menyediakan layanan pengurusan SIM yang inovatif dan terpercaya.

Reliability (Kehandalan)

Penulis juga mengaitkan indikator kehandalan dengan konsep *Digital Government* yang dikemukakan oleh Delone dan Mclean (2003) dengan indikatornya, yaitu: (1) Kualitas Sistem (*System Quality*); (2) Kualitas Informasi (*Information Quality*); (3) Kualitas Layanan (*Service Quality*); (4) Penggunaan (*Use*); (5) Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*); dan (6) Hasil Akhir (*Net Benefit*). Berikut merupakan penjelasan lebih lanjut.

Penilaian kualitas sistem, informasi, dan layanan terhadap layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) menyoroti beberapa aspek penting. Meskipun SINAR menawarkan kemudahan akses dan sistem keamanan yang baik, beberapa kekurangan seperti proses verifikasi yang lambat perlu diperbaiki dengan peningkatan jumlah SDM dan sarana. Pelatihan petugas yang komprehensif akan memastikan informasi yang disampaikan kepada pengguna layanan jelas dan akurat. Respons petugas layanan yang baik tetapi kurang ramah perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan.

Indikator penggunaan mencerminkan kehandalan sistem dalam menangani jumlah pemohon yang signifikan, sambil memastikan pencetakan SIM dilakukan dengan akurat dan tepat waktu. Kepuasan pengguna menjadi kunci dalam mengevaluasi kehandalan dan kualitas layanan secara keseluruhan, dengan fokus pada kualitas dan akurasi dokumen serta meminimalisir kesalahan. Meskipun layanan online memakan waktu lebih lama daripada offline, kemudahannya membantu masyarakat yang sibuk, menunjukkan bahwa SINAR memenuhi harapan pengguna dan menjaga kehandalan layanannya.

Responsiveness (Tanggapan)

Penulis juga mengaitkan indikator daya tanggap dengan konsep *Digital Government* yang dikemukakan oleh Delone dan Mclean (2003) dengan indikatornya, yaitu: (1) Kualitas Sistem (*System Quality*); (2) Kualitas Informasi (*Information Quality*); (3) Kualitas Layanan (*Service Quality*); (4) Penggunaan (*Use*); (5) Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*); dan (6) Hasil Akhir (*Net Benefit*). Berikut merupakan penjelasan lebih lanjut.

Kualitas sistem dalam aplikasi Digital Korlantas Polri dan Satpas Polresta Denpasar memungkinkan pengaduan langsung melalui email dan tersedianya nomor telepon serta kotak saran, meskipun beberapa fitur masih dalam pengembangan. Kualitas informasi yang disampaikan oleh petugas layanan SIM Nasional Presisi dinilai jelas, akurat, dan tepat, mendukung responsivitas layanan SINAR terhadap kebutuhan pengguna. Kualitas layanan petugas yang responsif dan efektif di Satpas Polresta Denpasar menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan SINAR. Indikator penggunaan dan kepuasan pengguna berkaitan dengan daya tanggap petugas dalam menindaklanjuti keluhan dan memberikan informasi yang tepat, mempengaruhi kepuasan pengguna dan peningkatan kualitas layanan. Hasil akhir yang diinginkan adalah kepuasan masyarakat terhadap kualitas informasi dan respons petugas, yang akan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Assurance (Jaminan)

Penulis mengaitkan indikator jaminan dengan konsep *Digital Government* yang dikemukakan oleh Delone dan Mclean (2003) dengan indikatornya, yaitu: (1) Kualitas Sistem (*System Quality*); (2) Kualitas Informasi (*Information Quality*); (3) Kualitas Layanan (*Service Quality*); (4) Penggunaan (*Use*); (5) Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*); dan (6) Hasil Akhir (*Net Benefit*). Berikut merupakan penjelasan lebih lanjut.

Penilaian kualitas sistem menunjukkan keamanan aplikasi Digital Korlantas Polri yang memadai, dijaga dengan teknologi yang dapat beradaptasi dengan perubahan canggih, memberikan jaminan pada keamanan data pengguna. Kualitas informasi terkait transparansi biaya dalam aplikasi juga mempengaruhi kepercayaan masyarakat, dengan informasi yang jelas dan transparan. Layanan SIM Nasional Presisi memerlukan sistem keamanan yang memadai untuk menjaga kerahasiaan data pemohon, yang mendukung peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat. Penggunaan yang luas menunjukkan kredibilitas aplikasi dan kepercayaan masyarakat terhadap penyimpanan data pribadi di dalamnya. Meskipun masyarakat puas dengan sistem

keamanan dan informasi yang disediakan, mereka juga menginginkan pengembangan lebih lanjut untuk memaksimalkan penggunaan fitur. Jaminan yang diberikan oleh petugas dan sistem aplikasi pada akhirnya menciptakan kepercayaan masyarakat untuk menggunakan layanan SIM Nasional Presisi, menunjukkan relevansi dengan indikator jaminan dalam hasil akhir.

Empathy (Empati)

Indikator ini menekankan pada kepedulian instansi dan petugas dalam menentukan penyelenggaraan waktu pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Satpas Polresta Denpasar dalam melaksanakan tugasnya baik pelayanan secara *offline* maupun *online* menjadwalkan waktu masyarakat yakni dari hari Senin – Jumat pukul 08.00 – 15.00 Wita. Namun perlu diketahui bahwa diluar dari jam operasional tersebut aplikasi tetap dapat digunakan 24 jam namun proses verifikasi hanya dapat dilakukan pada jam kerja.

Jika melihat dari segi pelayanan yang diberikan oleh petugas juga sudah baik karena pelayanan diberikan sama rata tanpa adanya diskriminasi, Satpas Polresta Denpasar juga berupaya dalam menjaga kenyamanan masyarakat, dapat terlihat dari bagaimana Satpas Polresta Denpasar menyiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan guna mendukung proses pelayanan berjalan dengan optimal.

Penulis juga mengaitkan indikator empati dengan konsep *Digital Government* yang dikemukakan oleh Delone dan Mclean (2003) dengan indikatornya, yaitu: (1) Kualitas Sistem (*System Quality*); (2) Kualitas Informasi (*Information Quality*); (3) Kualitas Layanan (*Service Quality*); (4) Penggunaan (*Use*); (5) Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*); dan (6) Hasil Akhir (*Net Benefit*). Berikut merupakan penjelasan lebih lanjut.

Kualitas sistem dalam Aplikasi Digital Korlantas Polri dan layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) mempengaruhi hubungan positif antara layanan, pengguna, dan pengelola sistem, namun masih terdapat keterbatasan penggunaan fitur dan kesalahan aplikasi. Kualitas informasi yang transparan tanpa diskriminasi mencerminkan empati dalam pemberian layanan, meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna. Kualitas layanan yang jelas dan sikap petugas yang peduli menciptakan pengalaman layanan yang memuaskan dan membangun kepercayaan masyarakat. Penambahan pengguna layanan SINAR berhubungan dengan empati, namun ada fluktuasi jumlah pengguna dari tahun ke tahun. Kepuasan pengguna berkaitan dengan respon pengguna yang responsif dan layanan yang berempati, menunjukkan komitmen untuk memberikan pelayanan yang berempati. Meskipun banyak masyarakat merasa efisien dengan layanan SIM Nasional Presisi, ada beberapa yang merasa aplikasi belum optimal dari segi sistem dan fitur.

Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Perpanjangan SIM melalui Layanan SIM Nasional Presisi (SINAR)

Peningkatan kualitas pelayanan perpanjangan SIM dalam aplikasi Digital Korlantas Polri melalui fitur layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) di Polresta Denpasar akan berjalan dengan baik jika didukung oleh faktor-faktor yang mendorong terjadinya efektivitas dan efisiensi dari pelayanan publik yang diberikan. Berikut ini merupakan penjelasan mengenai faktor pendorong atau faktor pendukung dari kualitas pelayanan perpanjangan SIM dalam aplikasi Digital Korlantas Polri melalui fitur layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) di Polresta Denpasar, yaitu:

Operator yang memiliki kualifikasi yang memadai dengan dibekali pemahaman dasar terkait penggunaan komputer serta adanya pembinaan ataupun pelatihan terkait pengoperasian layanan sim nasional presisi (sinar) hingga mekanisme dalam melakukan verifikasi berkas pemohon. pelayanan yang diberikan dalam satu hari ini sangat membantu operator dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pemohon.

Kualitas sarana dan prasarana pendukung layanan sim nasional presisi (sinar) dapat dikatakan baik dan dapat beroperasi sebagai mana mestinya. hal tersebut dikarenakan adanya pemeriksaan terhadap alat-alat yang digunakan seperti komputer, jaringan internet, dan printer yang dilakukan operator setiap harinya sebelum mulai memberikan pelayanan kepada pemohon guna memastikan alat yang digunakan tidak mengalami kendala sehingga tidak mengganggu kelancaran pelayanan.

Sistem keamanan yang sudah terjamin dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi yang ada sehingga dilengkapi dengan sistem *Biometric Authentication* serta dilengkapi dengan sistem keamanan data yang terenkripsi

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Perpanjangan SIM melalui Layanan SIM Nasional Presisi (SINAR)

Peningkatan kualitas pelayanan perpanjangan SIM dalam Aplikasi Digital Korlantas Polri melalui fitur layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) di Polresta Denpasar akan kurang optimal jika terdapat faktor-faktor penghambat yang menjadi kendala dalam pelaksanaan layanan. Berikut ini merupakan penjelesan mengenai faktor penghambat dari peningkatan kualitas pelayanan perpanjangan SIM dalam aplikasi Digital Lorlantas polri melalui fitur layanan sim nasional presisi (SINAR) di Polresta Denpasar, yaitu:

Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) dan sarana yang tersedia dalam layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) belum memadai. Dimana hanya terdapat satu orang petugas operator dengan satu komputer yang bertugas dalam melakukan verifikasi berkas pemohon. Hal tersebut akan berpengaruh pada kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan akan menyebabkan antrian yang menumpuk.

Aplikasi Digital Korlantas Polri masih sering mengalami *error* serta tidak seluruh fitur dapat digunakan. Dalam hal ini fitur yang dapat diakses hanya fitur layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) pada pelayanan perpanjangan SIM. Hal tersebut akan menghambat efektivitas dari aplikasi tersebut dan akan mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi.

Material SIM yang terbatas menjadi salah satu faktor penghambat. Hal tersebut disebabkan oleh banyaknya pemohon yang melakukan pelayanan secara *offline* juga sehingga untuk pelayanan secara *online* Satpas Polresta Denpasar membatasi pencetakan SIM pemohon yang menggunakan layanan sim nasional presisi sebanyak 25 SIM/hari.

Mengingat segala operasional yang menggunakan layanan sim nasional presisi (*sinar*) dilakukan secara *online*, maka hal tersebut dapat menimbulkan indikasi penipuan. Dimana dalam pengisian test kesehatan maupun test psikologi dapat diwakili oleh orang lain, sehingga pihak Satpas Polresta Denpasar tidak mengetahui dengan pasti bagaimana kesehatan jasmani dan psikis dari masyarakat yang melakukan perpanjangan sim secara *online* hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sub Unit II Reg Ident Mengemudi dan SIM Polresta Denpasar.

Rekomendasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpanjangan SIM melalui Layanan SIM Nasional Presisi (SINAR)

Sehubungan dengan permasalahan-permasalahan terkait dengan kualitas pelayanan perpanjangan sim dalam aplikasi Digital Korlantas Polri melalui fitur layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara, maka penulis dapat memberikan rekomendasi. Rekomendasi ini dapat dijadikan bahan pertimbangan terhadap Satpas Polresta Denpasar dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan perpanjangan SIM dalam aplikasi Digital Korlantas Polri melalui fitur layanan SIM Nasional Presisi (SINAR). Adapun rekomendasi yang dapat penulis berikan, yaitu:

Perlu adanya penambahan Sumber Daya Manusia (SDM) yang sesuai dengan kualifikasi menjadi operator layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) serta sarana yang digunakan berupa seperangkat komputer. Kedua hal tersebut saling berkaitan dalam mendukung operasional layanan sehingga dapat mempercepat proses verifikasi berkas pemohon.

Perlu dilakukan pemeliharaan dan peningkatan perangkat lunak secara rutin pada aplikasi Digital Korlantas Polri untuk memperbaiki bug dan meningkatkan stabilitas serta kinerja keseluruhan aplikasi. Selain itu, perlu adanya pengembangan infrastruktur teknologi informasi yang lebih kuat dan handal untuk mendukung kinerja aplikasi seperti peningkatan kapasitas server, pembaruan perangkat lunak, serta pengembangan fitur aplikasi.

Perlu adanya penjadwalan dan pengaturan antrian secara efektif agar pemohon yang menggunakan layanan *online* dapat diberikan kesempatan yang lebih adil dalam mendapatkan pencetakan SIM. Selain itu, perlu dilakukan koordinasi dengan pihak terkait, seperti Korlantas Polri, untuk memastikan ketersediaan material blanko pencetakan SIM. Dengan demikian, pemohon dapat memperoleh layanan SIM secara *online* tanpa terkendala oleh keterbatasan material, sehingga meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan SIM Nasional Presisi.

Memperkuat mekanisme verifikasi identitas secara digital. Hal ini dapat dilakukan melalui integrasi teknologi keamanan canggih, seperti pengenalan wajah dan verifikasi sidik jari, untuk memastikan bahwa tes tersebut diisi oleh pemohon yang sebenarnya. Selain itu, pelatihan petugas dalam memeriksa dan memvalidasi hasil tes secara

teliti juga diperlukan. Dengan demikian, pihak Satpas Polresta Denpasar dapat memastikan bahwa kesehatan jasmani dan psikis dari pemohon yang melakukan perpanjangan SIM secara *online* terjamin, sehingga meningkatkan keamanan dan keandalan layanan SIM Nasional Presisi.

5. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian terkait kualitas pelayanan perpanjangan SIM dalam aplikasi Digital Korlantas Polri melalui fitur layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) di Polresta Denpasar belum sepenuhnya berjalan dengan optimal, sehingga membutuhkan peningkatan dari segi aplikasi layanan. Hal ini dapat dilihat melalui hasil analisis dari indikator kualitas pelayanan publik yang dapat disimpulkan, antara lain:

Tangible (Bukti Fisik)

Indikator ini menjelaskan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia di Satpas Polresta Denpasar khususnya untuk layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) belum optimal. Hal tersebut dikarenakan kurangnya sarana yang tersedia seperti komputer dan adanya pembatasan pencetakan SIM layanan SINAR. Untuk memastikan alat yang tersedia dalam kondisi baik dilakukan pemeriksaan setiap harinya oleh petugas operator serta adanya pemeriksaan setiap tahunnya oleh pusat. Jika melihat dari segi aplikasi belum optimal karena dari keempat fitur yang ada hanya satu fitur yang dapat digunakan dan aplikasi yang masih sering mengalami *error*. Namun informasi yang diberikan dalam aplikasi sudah jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Reliability (Kehandalan)

Indikator ini menunjukkan bahwa petugas Satpas Polresta Denpasar telah handal dalam memahami dan menguasai mekanisme secara *online* melalui layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) karena adanya pembinaan untuk petugas operator yang bertujuan untuk memahami mekanisme layanan SINAR dan memverifikasi berkas pemohon. Pelayanan yang diberikan memakan waktu 3-7 hari dan akan lebih jika mengalami lonjakan antrian, hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan secara *online* lebih memakan waktu yang lebih lama dibandingkan layanan *offline*. Sebagian besar masyarakat merasa terbantu dengan adanya layanan ini karena lebih efisien sehingga masyarakat dapat melakukan perpanjangan dari mana saja dan kapan saja. Namun, terdapat masyarakat lainnya yang masih menggunakan jasa calo dalam hal pengurusan sim dengan maksud pelayanan akan lebih mudah dan cepat tanpa harus memahami mekanisme yang ada.

Responsiveness (Daya tanggap)

Indikator ini menunjukkan bahwa satpas Polresta Denpasar telah baik dalam merespon kritik dan saran yang disampaikan oleh masyarakat terlihat dari penyediaan sarana yang disediakan. Selain itu, Satpas Polresta Denpasar telah melakukan sosialisasi layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) melalui media sosial yang dimiliki serta pemasangan banner.

Assurance (Jaminan)

Indikator ini menunjukkan bahwa layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) dapat memberikan jaminan dari segi keamanan aplikasi yang telah menggunakan Biometric Authentication, sistem keamanan data yang terenkripsi, serta menggunakan kode OTP untuk melakukan verifikasi akun sehingga privasi data pemohon dapat terjaga. Selain itu juga terdapat transparansi dari segi biaya, dimana masyarakat mengetahui seluruh biaya yang harus disiapkan dalam melakukan perpanjangan SIM secara *online*.

Empathy (Empati)

Indikator ini menunjukkan bahwa Satpas Polresta Denpasar sudah menunjukkan empatinya dengan menyediakan informasi yang memadai serta waktu operasional yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Selain itu, dengan sarana dan prasarana yang tersedia, biaya operasional yang jelas, serta pelayanan yang diberikan tanpa adanya diskriminasi telah menunjukkan bentuk kepedulian Satpas Polresta Denpasar terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil analisa yang penulis lakukan di lapangan terkait kualitas pelayanan perpanjangan SIM melalui layanan SIM Nasional Presisi (SINAR), maka peneliti dapat memberikan saran yang mana diharapkan Satpas Polresta Denpasar dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpanjangan SIM secara *online* yakni sebagai berikut:

1. Penulis menyarankan untuk penambahan sarana berupa komputer serta adanya penambahan tenaga kerja yang menjadi operator layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) agar proses pelayanan dalam hal verifikasi berkas pemohon lebih cepat.
2. Penulis menyarankan untuk dilakukannya pemeliharaan dan peningkatan sistem aplikasi agar meminimalisir terjadinya *error* dan seluruh fitur yang tersedia dapat digunakan.
3. Penulis menyarankan untuk dilakukannya koordinasi dengan pihak terkait seperti Korlantas Polri untuk memastikan ketersediaan material blanko pencetakan SIM, sehingga tidak adanya pembatasan pencetakan SIM.
4. Penulis menyarankan masyarakat untuk bisa lebih memahami mekanisme yang ada dan mengikuti alur yang sudah ditentukan dalam pengurusan SIM agar meminimalisir adanya penggunaan bantuan calo.

Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (n.d.). Retrieved October 18, 2023, from Kendaraan Menurut Jenisnya di Provinsi Bali (Unit), 2020-2022: <https://bali.bps.go.id/indicator/17/250/1/banyaknya-kendaraan-menurut-jenisnya-dan-kabupaten-kota-di-provinsi-bali.html>
- Belanger, F., & Carter, L. (2008). Trust and Risk in E-Government Adoption. *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(2).
- Biro Administrasi Kepegawaian Karir dan Informasi Universitas Medan Area. (2022). Retrieved October 25, 2023, from Pengertian Kualitas Pelayanan: <https://bakri.uma.ac.id/pengertian-kualitas-pelayanan/#:~:text=Kualitas%20Pelayanan%20disebut%20baik%20apabila,dapat%20dikatakan%20pelayanan%20sangat%20memuaskan.>
- DeLone, W. H., McLean, E. R. 2003. The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update. *Journal Management Information System*, 19(4)
- Digital Korlantas Polri. (n.d.). Retrieved October 20, 2023, from Fitur Digital Korlantas Polri: <https://www.digitalkorlantas.id/sim/>
- Farhatania, M. (2020). Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIDEKEM (Sistem Informasi Desa dan Kawasan Pemalang) di Desa Kuta Kabupaten Pemalang. Universitas Negeri Semarang.
- Hartono, Utomo, D., & Mulyanto, E. (2010). Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis Web. *Jurnal Teknologi Informasi*, 6(1).
- Ilham. (2021). E-Governance. Sleman: CV. Budi Utama.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: Pustaka Setia.
- Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Rukajat, A. (2018). Pendekatan Penelitian Kualitatif: Quantitative Reserarch Approach. Yogyakarta: deepublish.
- Rukin. (2019). Metode Penelitian Kualitatif. Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: ALFABETA.

Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Wulan, K. S., Erika, Ma'rifah, N., Farhani, & Novandra, T. (2023). Inovasi Layanan Surat Izin Mengemudi (SIM) melalui Layanan SINAR (SIM Nasional Presisi) di Tangerang Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*.