

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berjalannya waktu, perkembangan teknologi, informasi, komunikasi dan digitalisasi terus mengalami peningkatan dan kemajuan yang sangat pesat. Kemajuan teknologi ini juga berdampak signifikan terhadap keberadaan manusia, hal tersebut menjadikan segala sesuatunya lebih produktif dan efisien dibandingkan sebelumnya. Oleh karena itu, masyarakat saat ini harus lebih efektif, cepat, dan mudah tertata dalam memenuhi kebutuhannya akan pelayanan administrasi. Sebagai dampaknya, institusi dan lembaga dapat bereaksi lebih cepat terhadap perubahan perilaku masyarakat saat mencari layanan. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah memberikan pelayanan publik yang semakin terintegrasi sesuai dengan kebutuhan daerah.

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar 1945, disampaikan bahwa kewajiban dari suatu negara adalah untuk melayani setiap penduduk dan warga negara dalam rangka pelayanan umum sebagai pemenuhan segala kebutuhan dasar dalam upaya meningkatkan kesejahteraan seluruh penduduk masyarakat. Maka pelayanan masyarakat, sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk melakukan pemenuhan terhadap kebutuhan layanan berdasarkan ketentuan hukum dan undang-undang yang berlaku, yang diberikan kepada semua warga negara dan penduduk oleh penyelenggara layanan publik dalam bentuk barang, jasa, dan/atau pelayanan

administratif¹ Pelayanan publik adalah faktor utama yang dianggap penting oleh semua pihak dalam konteks good governance, dan menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas serta pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi.

Sejalan dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya jumlah pengaduan dari masyarakat, pemerintah telah mengadopsi konsep E-Government. E-Government adalah penggunaan teknologi, informasi, dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintahan². Penggunaan e-Government yaitu teknologi pemerintahan berbasis elektronik merupakan salah satu bentuk penerapan penggunaan teknologi informasi untuk fungsi pemerintahan dalam pelayanan masyarakat³. Motivasi utama pengembangan e-Government adalah dimana E-Government meningkatkan kualitas layanan, membantu mencapai hasil kebijakan yang lebih baik, memberikan kontribusi untuk mencapai tujuan ekonomi, dapat menjadi kontributor utama dalam melaksanakan perubahan, dan menumbuhkan kepercayaan antara pemerintah dan warga negara. Melalui E-Government, diharapkan dapat mengatasi masalah kinerja birokrasi yang sering dianggap lambat, boros, dan kurang fungsional. Oleh karena itu, masyarakat mengharapkan bahwa pemerintah akan lebih responsif atau cepat tanggap terhadap permintaan masyarakat, terutama dalam hal pelayanan publik. Melalui E-government

¹ Pemerintah Pusat Indonesia, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pemerintah Pusat* (Jakarta, 2009).

² Bambang Irawan en Muhammad Nizar Hidayat, *E-government : Konsep, Esensi dan Studi Kasus*, red Paisal Akbar, Edisi Pert (Samarinda: Mulawarman University Press, 2021).

³ Etin Indrayani, *E-Government : Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia*, red Tim Insan Cendikia, Edisi Pert (Solok: Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Balai Insan Cendekia, 2020).

diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam pelayanan kepada masyarakat, terdapat beberapa layanan yang diberikan. Salah satunya adalah layanan pengurusan Surat Izin Mengemudi yang diselenggarakan oleh pihak kepolisian untuk masyarakat. Berdasarkan Peraturan dari Kepala Polisi Negara Republik Indonesia No. 9 Tahun 2012, pada Pasal 52 terutama dalam ayat (2) tentang Surat Izin Mengemudi (SIM) dinyatakan bahwa yang berwenang dalam menerbitkan SIM kepada masyarakat adalah kepala kepolisian di setiap wilayah masing-masing dan dilimpahkan kepada kepala satuan lalu lintas⁴. Satuan Lalu Lintas (Satlantas) merupakan bagian dari aparat kepolisian yang memiliki tanggung jawab khusus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama terkait proses perolehan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas). Tujuan utama dari layanan publik ini adalah untuk secara resmi mengeluarkan Surat Izin Mengemudi (SIM) kepada individu yang telah memenuhi semua persyaratan yang diperlukan, sehingga mereka dapat mengemudikan kendaraan bermotor dengan aman dan sesuai dengan peraturan lalu lintas yang berlaku.

Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah bagian penting dari dokumentasi undang-undang transportasi yang tidak hanya memberikan izin kepada masyarakat untuk mengemudi, namun juga berfungsi sebagai alat penting untuk memastikan keselamatan lalu lintas. Selama pemrosesan Surat Izin Mengemudi secara langsung oleh pengguna layanan SIM ke kantor kepolisian, prosedur pemrosesan SIM di Indonesia masih sering mengalami kesulitan seperti proses administrasi yang sulit.

⁴ Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia, *Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012, 2012*

penundaan pemrosesan yang berbelarut-larut, dan kemungkinan kesalahan administratif. Melalui permasalahan tersebut pemerintah Indonesia, pada 13 April 2021 di beberapa daerah termasuk salah satunya Polres Kota Bekasi telah membentuk dan meluncurkan aplikasi Digital Korlantas Polri dalam kepengurusan beberapa perizinan pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Fadhillah dkk (2023) dalam judul penelitian *“Evaluasi SMART SOTO Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kepolisian Kepada Masyarakat Kabupaten Lamongan”* mengungkapkan bahwa Polri telah mengembangkan 15 program pelayanan publik berbasis online dan delivery yang memanfaatkan teknologi. Dengan prosedur yang disederhanakan, aplikasi layanan publik ini bertujuan untuk menjadikan layanan tersebut lebih sederhana, cepat, dan transparan. Surat Izin Mengemudi Internasional Online, Surat Izin Mengemudi, Tes Teori Surat Izin Mengemudi Online (EAVIS), Pemeriksaan Psikologi Elektronik (E-PPSI), Pemeriksaan Kesehatan Elektronik (E-Rikkes), dan Sistem Binmas Online (BOS) hanyalah sebuah beberapa dari 15 aplikasi⁵.

Pengurusan SIM secara digital merupakan suatu layanan yang tersedia pada aplikasi Korlantas Polri. Pengurusan SIM secara online merupakan sebuah sistem yang diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan akurasi pemrosesan SIM, dalam upaya mengatasi berbagai permasalahan pemrosesan administrasi pembuatan SIM. Pelayanan Masyarakat melalui pembuatan SIM yang dapat

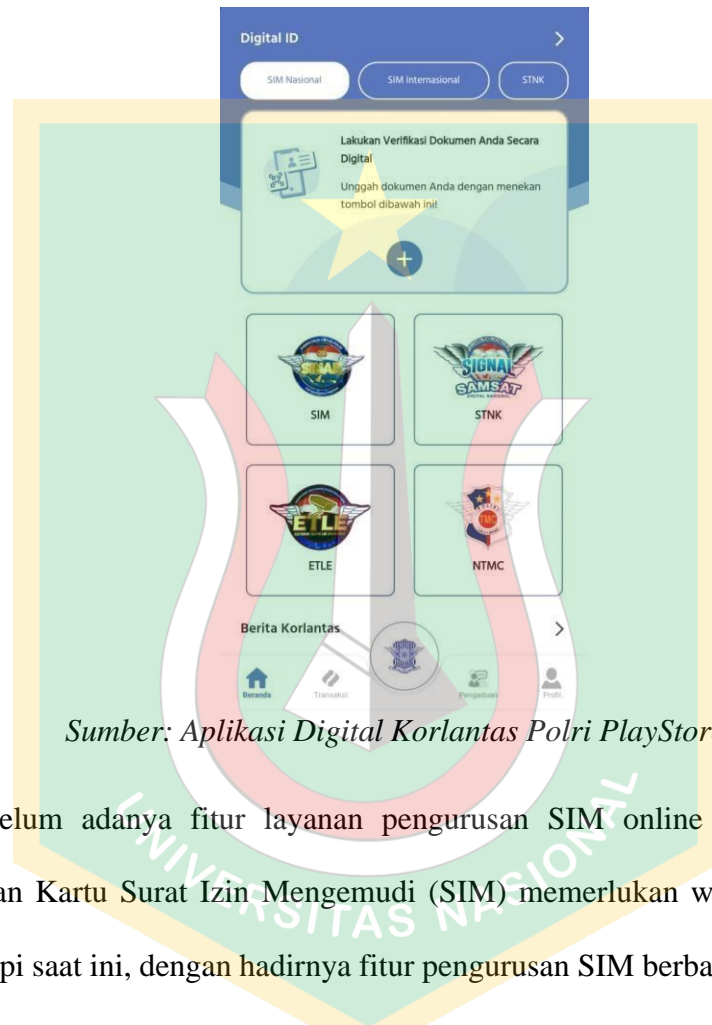
⁵ Aisyah Fadhillah et al., “Evaluasi Smart Soto Dalam Meningkatkan Kulititas Layanan Kepolisian Kepada Masyarakat Kabupaten Lamongan”, *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 7.1 (2023), 31–45.

diakses oleh masyarakat terutama masyarakat kota Bekasi yang saat ini telah tersedia secara online melalui aplikasi *Korlantas Polri*. Pada fitur pelayanan pembuatan SIM secara online tersebut dirancang agar mempersingkat proses dalam mengurus perpanjangan dan pembuatan SIM. Namun perlu dilakukan pengkajian menyeluruh untuk mengetahui efektivitas pengurusan SIM secara digital di Polres Metro Bekasi Kota. Kajian ini akan mencakup evaluasi di Polres Metro Kota Bekasi, mengetahui sejauh mana sistem ini telah meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemrosesan serta pengurusan SIM secara online.

Perlu diketahui, terdapat persyaratan yang harus dilengkapi dalam layanan pengurusan SIM berbasis digital yaitu keterangan sehat jasmani dan rohani yang dibuktikan dengan surat keterangan sehat dari dokter meliputi tes penglihatan, pendengaran dan fisik yang direkomendasikan oleh Dokter Kepolisian kemudian tes psikologi meliputi kemampuan konsentrasi. Dalam Fitur layanan SIM berbasis digital juga disediakan layanan pemeriksaan kesehatan secara elektronik yang disebut E-Rikkes dan E-Psi. Proses pendaftaran dan ujian teori SIM dapat dilakukan dari rumah secara online, setelah semua persyaratan pendaftaran SIM terpenuhi. Namun, khusus untuk pemohon SIM baru, tetap harus datang ke Satpas terkait atau lokasi yang telah dipilih untuk melakukan proses ujian praktik. Sedangkan untuk proses perpanjangan, pemohon tidak perlu datang ke Satpas karena prosesnya dapat diproses melalui aplikasi hingga selesai⁶.

⁶ Wenny Nurdiani, "Implementasi Layanan Surat Izin Mengemudi Nasional Presisi Di Satuan Penyelenggara Administrasi Polres Banjar", 2023

Gambar 1. 1
Aplikasi Digital Korlantas Polri



Sumber: Aplikasi Digital Korlantas Polri PlayStore

Sebelum adanya fitur layanan pengurusan SIM online berbasis digital, pengurusan Kartu Surat Izin Mengemudi (SIM) memerlukan waktu yang cukup lama, tetapi saat ini, dengan hadirnya fitur pengurusan SIM berbasis digital, proses permohonan SIM dapat dilakukan secara daring melalui platform yang khusus dibuat dalam aplikasi korlantas polri. Fitur pengurusan SIM berbasis digital adalah salah satu terobosan dalam layanan publik yang diperkenalkan oleh Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) untuk meningkatkan mutu dan efisiensi dalam pengurusan SIM. Fitur layanan pengurusan SIM berbasis digital mengadopsi teknologi digital dan sistem daring untuk mempermudah para pemohon dalam

mengajukan permohonan SIM, memproses dokumen, dan melakukan pembayaran. Hal ini telah mengurangi waktu tunggu dan hambatan administratif yang biasa terjadi dalam pengurusan SIM tradisional. Melalui pengurusan SIM berbasis digital ini, Polri berkomitmen untuk memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih baik, lebih cepat, dan lebih efisien.

Gambar 1.2
Data Pengguna yang Meng-install Aplikasi Korlantas Polri untuk Pengurusan SIM Melalui Layanan SINAR



(Google Play Store, 2023)

Tabel 1.1
Data Jumlah Penduduk Kota Bekasi Tahun 2020

Kelompok Umur	Penduduk Kota Bekasi Menurut Umur Hasil SP2020 (Jiwa)		
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki dan Perempuan
	2020	2020	2020
15-19	10.4215	97.869	202.084
20-24	10.4992	103.247	208.239
25-29	11.1321	112.198	223.519
30-34	11.4590	114.591	229.181
35-39	10.7153	106.190	213.343
40-44	10.0082	100.631	200.713
45-49	86.413	87.361	173.774
50-54	76.198	78.257	154.455
55-59	63.015	66.563	129.578
60-64	48.523	47.671	96.194
65-69	32.802	30.013	62.815
70-74	15.043	14.360	29.403
75+	9.319	11.432	20.751
TOTAL	973.666	970.383	1.944.049

(Badan Pusat Statistik Kota Bekasi, 2020)

Berdasarkan pada gambar 1.2 yang memperlihatkan bahwa jumlah data pengguna yang mengunduh aplikasi korlantas Polri adalah sebanyak 1 juta lebih pengguna dan jumlah tersebut mencakup pengguna dari seluruh Indonesia. Sedangkan, pada tabel 1.1 merupakan tabel rekapitulasi terbaru di tahun 2020 yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik Kota Bekasi, terlihat bahwa angka jumlah populasi penduduk kota Bekasi yang telah dapat melakukan pengurusan SIM yaitu rentang umur 17 tahun keatas berada pada rentang jumlah penduduk hampir mencapai 1.9 juta jiwa. Berdasarkan hal tersebut, terdapat *gap* atau kesenjangan

yang cukup jauh antara jumlah pengguna aplikasi korlantas polri dengan jumlah populasi penduduk di kota Bekasi.

Penelitian ini didasarkan pada teori Dunn yang menyatakan bahwa evaluasi dapat dilakukan dengan menggunakan 6 (enam) kriteria untuk menganalisis hasil suatu kebijakan yang telah dilaksanakan, antara lain efektivitas, efisiensi, kecukupan, distribusi, tanggung jawab, dan detail. Dan menurut gagasan Kerkpatrick (dalam Cascio, 2017), evaluasi dapat dilakukan dengan melihat tanggapan peserta (masyarakat) terhadap suatu program yang telah dilaksanakan⁷. Dalam hal ini program yang dimaksud dalam penelitian ini adalah program layanan SIM berbasis digital.

Berdasarkan observasi terhadap aplikasi Digitalkorlantas Polri, dapat dilihat bahwa pengguna menyampaikan beragam kritik terkait proses pengurusan SIM secara online. Kritik-kritik ini mencerminkan pandangan negatif atau ketidakpuasan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi tersebut.

⁷ Sugito dan Joko Triyono, *Evaluasi Kebijakan Publik: Kajian Teoritis Dan Praktis*, Edisi Pert (Yogyakarta: Kepel Press, 2019).

Gambar 1.3

Komentar Pengguna Fitur Layanan SIM Online Korlantas Polri



(Ulasan Aplikasi Korlantas Polri di Play Store)

Pada gambar 1.3 dapat dilihat bahwa terdapat cukup banyak ulasan dari para pengguna yang tidak puas dengan penggunaan fitur layanan SIM dalam aplikasi Korlantas Polri, dan dari gambar 1.3 *Seftyantikaa 90* menyampaikan bahwa sistem aplikasi korlantas Polri masih cukup buruk meskipun sudah diberikan ulasan dari para pengguna layanan korlantas namun sistem masih tetap berjalan dengan kurang efektif.

Gambar 1. 4

Komentar Pengguna Fitur Layanan SIM Online Korlantas Polri



(Ulasan Aplikasi Korlantas Polri di Play Store)

Pada gambar 1.4 Debi Anjarika dalam ulasan nya mengungkapkan beberapa masalah terkait penggunaan layanan bahwa wilayah pengiriman tidak tersedia pada sistem, pengguna tersebut juga menyatakan bahwa telah melakukan komplek

melalui Whatsapp, email, maupun akun Instagram tetapi tidak mendapatkan respon dari pihak layanan digital korlantas polri. Pengguna lain yang memberikan ulasan pada gambar 1.4 juga menyatakan bahwa verifikasi data diri dalam pengurusan SIM masih sangat susah untuk dilakukan. Dilanjutkan oleh pengguna lain *Eva Lumban Gaol* menyatakan aplikasi tersebut tidak direkomendasikan karena tidak praktis dan efisien dalam penggunaannya.



(Play Store)

Namun terdapat juga komentar baik yang diberikan oleh beberapa pengguna layanan korlantas pada ulasan aplikasi Korlantas Polri di play store tersebut. Ditinjau dari banyaknya ulasan dan rating dari pengguna layanan

korlantas polri dalam pengurusan SIM masih banyak terjadi masalah fitur layanan dalam pengurusan SIM berbasis digital melalui aplikasi korlantas polri. Dari Gambar 1.5 dapat dilihat bahwa dari 98 ribu lebih pengguna layanan korlantas polri menggunakan ponsel. Rating aplikasi korlantas berada pada rating 3,5 di play store. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Egi Puji Surtisno dan Safrina Amini (2023), dengan judul penelitian “Implementasi Algoritma K-Nearest Neighbor Pada Analisis Sentimen *Ulasan Pengguna Aplikasi Digital Korlantas Polri.*” Penelitian ini menyatakan bahwa aplikasi Korlantas Polri yang telah diunduh sebanyak lebih dari 1 juta pengguna dengan 87,1 ulasan dan rating 3,8 rating. Berdasarkan penelitian tersebut jika dibandingkan dengan rating dan ulasan pada gambar 1.5 dapat dilihat bahwa telah terjadi penurunan rating melalui ulasan pengguna dari 3,8 menjadi 3,5 di tahun 2023⁸.

Hasil observasi pada play store menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Korlantas Polri menyuarakan kritik terhadap fitur layanan SIM online, dengan beberapa di antaranya menyebutkan bahwa sistem aplikasi ini masih sangat kurang baik dan tidak praktis untuk digunakan. Berberapa komplek yang telah dilakukan oleh pihak pengguna layanan masih ada yang tidak mendapatkan balasan sebagai solusi dari permasalahan mereka. Selain itu, sebagian pengguna mengalami kesulitan dalam proses verifikasi data diri dalam pengurusan SIM melalui aplikasi. Meskipun terdapat ulasan positif, rating aplikasi yang mencapai 3.5 di Play Store dari jumlah ulasan pengguna yang mencapai lebih dari 98 ribu, menunjukkan adanya masalah signifikan dalam layanan pengurusan SIM berbasis digital yang

⁸ Egi Puji Sutrisno en Safrina Amini, “Implementasi Algoritma K-Nearest Neighbor Pada Implementasi Of K-Nearest Neighbor Algorithm In Sentiment Analysis Of User Reviews For Digital”, 2.April 2021 (2023), 687–95.

memerlukan evaluasi lebih lanjut. Dan berdasarkan hasil observasi melalui ulasan dan rating korlantas polri di play store dengan penelitian terdahulu oleh Egi Puji Sutrisno dan Safrina Amini (2023), dapat dilihat bahwa terjadi penurunan rating dari **3,8** oleh 97,1 ribu ulasan pengguna menjadi **3,5** oleh 98 ribu lebih ulasan di play store. Berdasarkan hal tersebut dibutuhkan partisipasi masyarakat khususnya pengguna layanan SIM berbasis digital terkait dengan pengurusan SIM berbasis digital, yang kemudian akan menjadi sebuah solusi dan juga rekomendasi perbaikan pada fitur pengurusan SIM berbasis digital tersebut kepada pihak kepolisian khususnya pihak kepolisian di polres metro Bekasi kota. Sehingga melalui penjelasan dalam latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian di Polres Metro Bekasi dengan judul *“Evaluasi Layanan Pengurusan SIM Berbasis Digital Di Polres Metro Bekasi Kota”*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah, bagaimana evaluasi layanan pengurusan SIM berbasis digital di Polres Metro Bekasi Kota?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan merujuk pada rumusan permasalahan yang telah diungkapkan, terdapat 1 tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan evaluasi terhadap layanan pengurusan SIM berbasis digital oleh Polres Metro Bekasi Kota. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang dihadapi oleh pengguna

layanan SIM berbasis digital, termasuk keluhan pengguna layanan dan hambatan yang berkaitan dengan teknis dan pelayanan, serta untuk mengevaluasi penurunan rating layanan SIM berbasis digital melalui aplikasi korlantas polri. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang menjadi rumusan masalah dan tujuan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Secara Teoritis

Secara Teoritis, Penelitian ini nantinya diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan juga menjadi sumbang pemikiran terkait evaluasi layanan pengurusan SIM berbasis digital di Polres Metro Bekasi Kota.

1.4.2 Secara Praktis

Manfaat praktis bagi masyarakat diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi penyelenggaraan evaluasi layanan khususnya terkait pelayanan SIM berbasis digital. Sementara itu, bagi peneliti, penerapan ini memberikan kesempatan untuk mempelajari dampak evaluasi layanan pengurusan SIM berbasis digital dalam pelayanan publik serta mengumpulkan data yang bermanfaat dalam konteks penelitian untuk dijadikan acuan dalam pengembangan selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam rangka memudahkan pemahaman terhadap konten penelitian ini, disusunlah suatu struktur atau pedoman penulisan yang disebut sistematika penelitian, sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini, merupakan bagian awal dalam penulisan skripsi yang mencakup konteks permasalahan, pembentukan permasalahan, target penelitian, kegunaan penelitian dalam kerangka teori dan implementasinya, serta menyajikan struktur penulisan yang akan diikuti.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini, akan dijelaskan hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti lain sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini, serta penyajian kerangka teori yang digunakan sebagai dasar dalam penelitian ini. Ini mencakup tinjauan terhadap penelitian sebelumnya yang relevan, kerangka teori, dan kerangka pemikiran.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini, akan dijelaskan metode dan pendekatan yang akan digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data serta informasi yang diperlukan untuk penelitian. Ini mencakup pendekatan penelitian yang digunakan, pemilihan informan untuk pengumpulan data, teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, serta proses pengolahan dan analisis data. Selain itu, bab ini juga mencakup lokasi dan jadwal pelaksanaan penelitian.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, merupakan bagian mengenai hasil analisis yang dilakukan oleh penulis secara mendalam terhadap suatu permasalahan yang menjadi fokus dan temuan dalam penelitian yang telah dilakukan. Pada bab ini mencakup, gambaran umum dari lokasi penelitian yang dilakukan, hasil penelitian yang dilakukan serta pembahasan hasil penelitian secara mendalam.

BAB V: PENUTUP

Dalam bab ini, merupakan bagian mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang didapat dan diuraikan oleh penulis. Kemudian, pada bab ini di bagian akhir juga mencakup Daftar Pustaka, Lampiran-Lampiran, Dokumentasi Penelitian dan juga Biodata Penulis.

