

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI DIGITAL
KORLANTAS POLRI DI SATPAS POLRESTABES
KOTA MAKASSAR**

MAGFIRAH UTAMI

E011191084



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

ABSTRAK

Magfirah Utami (E011191084) dengan judul skripsi “Efektivitas Program Aplikasi Digital Korlantas POLRI di SATPAS Polrestabes Kota Makassar” : 91 Halaman + 5 Gambar + 1 Tabel + Lampiran, Dibimbing oleh Muhammad Rusdi dan Irma Ariyanti Arif

Seiring dengan perkembangan teknologi, pemerintah tentu tidak hentinya membuat program guna meningkatkan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Salah satu program yang dikeluarkan oleh pemerintah yaitu aplikasi Digital Korlantas POLRI. Terdapat beberapa fitur dari aplikasi ini, salah satunya adalah fitur perpanjangan SIM.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan melihat efektivitas program perpanjangan SIM melalui aplikasi Digital Korlantas POLRI. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas program dari Budiani dengan indikator Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Tujuan Program, dan Pemantauan Program. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif bersifat deskriptif dengan perolehan data dari hasil observasi dan wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program perpanjangan SIM melalui aplikasi Digital Korlantas POLRI sudah cukup baik, namun untuk indikator sosialisasi program belum efektif karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui terkait adanya program perpanjangan SIM menggunakan aplikasi, serta proses pengiriman yang lama hingga hampir satu bulan padahal seharusnya hanya tiga sampai tujuh hari kerja.

Kata Kunci: Efektivitas, Program Perpanjangan SIM, Aplikasi Digital Korlantas POLRI



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

ABSTRACT

Magfirah Utami (E011191084) with the thesis title "Effectiveness of the Digital Application Program for the Indonesian National Police Traffic Corps at the Makassar City Police Traffic Unit" : 91 Pages + 5 Pictures + 1 Table + Attachments, Supervised by Muhammad Rusdi and Irma Ariyanti Arif

Along with technological developments, the government certainly does not stop making programs to improve services that will be provided to the public. One of the programs issued by the government is the Digital Korlantas POLRI application. There are several features of this application, one of them is the SIM extension feature.

This study aims to describe and see the effectiveness of the SIM extension program through the POLRI Korlantas Digital application. This study uses the theory of program effectiveness from Budiani with indicators of Program Target Accuracy, Program Outreach, Program Objectives, and Program Monitoring. The method in this study uses a descriptive qualitative method with the acquisition of data from observations and interviews.

The results showed that the SIM extension program through the POLRI Digital Korlantas application was quite good, but for indicators of program socialization it was not effective because there were still many people who did not know about the existence of a SIM extension program using the application, as well as the long delivery process for almost one month when it should have only three to seven working days.

Keywords: Effectiveness, SIM Extension Program, POLRI Korlantas Digital Application



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang betanda tangan di bawah ini:

Nama : Magfirah Utami

NIM : E011191084

Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI DIGITAL KORLANTAS POLRI DI SATPAS POLRESTABES KOTA MAKASSAR”** benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip ataupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Makassar, 12 Juli 2023

Yang menyatakan,



MAGFIRAH UTAMI



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI


Nama : Magfirah Utami
NIM : E011191084
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Efektivitas Program Aplikasi Digital Korfantis POLRI di
SATPAS Polrestabes Kota Makassar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 12 Juli 2023

Menyetujui,

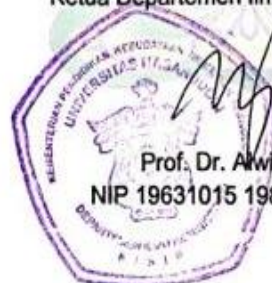
Pembimbing I,


Dr. Muhammad Rusdi, M.Si
NIP 19700301 199902 1 001

Pembimbing II,


Irma Ariyanti Arif, S.Sos. M.Si
NIP 19910929 202001 6 001

Mengetahui,
Ketua Departemen Ilmu Administrasi



Prof. Dr. Alw, M.Si
NIP 19631015 198903 1 006



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Magfirah Utami
NIM : E011191084
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Efektivitas Program Aplikasi Digital Korlantas POLRI di
SATPAS Polrestabes Kota Makassar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II, dan Tim Penguji Skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar. 12 Juli 2023

Tim Penguji Skripsi:

Ketua : Dr. Muhammad Rusdi, M.Si

Sekretaris : Irma Ariyanti Arif, S.Sos, M.Si

Anggota : 1. Dr. Syahribulan, M.Si

: 2. Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si


()
()
()

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh...

Alhamdulillah Rabbil'alam... Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan banyak nikmat dan hidayah-Nya serta kemudahan kepada penulis yang tak terhingga sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Efektivitas Program Aplikasi Digital Korlantas POLRI di SATPAS Polrestabes Kota Makassar**” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana S1 Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Tak lupa pula shalawat serta salam senantiasa tercurahkan junjungan alam kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'alaihi Wasallam dimana perjuangan dan pengorbanannya yang telah mengantarkan peradaban manusia dari zaman kegelapan ke zaman terang benderang seperti sekarang ini...

Penulis menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini masih banyak mengalami kendala dan hambatan, tetapi berkat rahmat dari Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak sehingga kendala dan hambatan yang dihadapi dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, **Zulkifli Nurdin** dan **Zahirah Ahmad** yang tidak henti-hentinya memberi kasih sayang, do'a, serta dukungan baik moral maupun material kepada penulis. Tidak lupa juga untuk adik tercinta **Najla Muthiah Dwi Ananda** yang telah menemani dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Pembuatan skripsi ini tentunya tidak luput dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc** selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
2. **Prof. Dr. Phil. Sukri, M.si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta jajarannya.
3. **Prof. Dr. Alwi, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
4. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, MAP** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
5. **Dr. Muhammad Rusdi, M.Si** dan **Irma Ariyanti Arif, S.Sos, M, Si** selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang senantiasa menyempatkan waktunya untuk memberi masukan, saran, dan nasehat dalam penyelesaian skripsi ini.
6. **Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si** dan **Dr. Syahribulan, M.Si** selaku Dewan Penguji dalam sidang skripsi penulis. Terima kasih atas kritik, saran, dan masukannya yang sangat membangun dalam penyusunan skripsi ini.
7. **Seluruh Dosen Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin**, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan. Semoga ilmu yang diberikan dapat dimanfaatkan oleh penulis.

8. **Seluruh Staf Departemen Ilmu Administrasi** (Ibu Rosmina, Pak Andi Revi, Pak Lili, dan Ibu Cia) dan staf lingkup FISIP UNHAS. Terima kasih atas bantuan pelayanan yang telah diberikan selama penulis menjalani studi.
9. **Bapak BRIPKA Wisnu dan jajarannya** yang telah memberikan izin dan banyak membantu saya dalam melakukan penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat **RUMAH** tercinta (**Nora, Tasa, Besek, Resti, Pia, Dibar, Syl, Yuyuk, Ayu, Lisa, Ima**). Terima kasih telah kebersamai dan saling memberi dukungan dari awal perkuliahan sampai sekarang.
11. Terima kasih kepada **Fiah Dewi Afifah** dan **Dayini Syahirah** yang selalu ada jika dibutuhkan, terima kasih telah membantu dan memberi dukungan kepada penulis.
12. Terima kasih kepada **Wani, Kina, Dipa, Dian, dan Marsyah** yang telah memberi dukungan dan canda tawa kepada penulis.
13. Terima kasih kepada **Haerana** yang selalu mendengarkan keluh kesah dan memberikan dukungan kepada penulis.
14. Terima kasih kepada teman-teman **anasombapunya kenangan (Aldi, Ainun, Isty, Nora, Jum, Dimas, Arif, Ayu, Tania, dan Putri)** telah berbagi keceriaan dan memberikan pengalaman yang seru selama 2 bulan di tempat KKN.
15. Terima kasih kepada teman-teman **MIRACLE 2019** atas segala suka maupun duka selama penulis menempuh status sebagai mahasiswa. Semoga sukses semuanya.

16. Terima kasih kepada **HUMANIS FISIP UNHAS** yang telah memberikan wadah dan pengalaman bagi penulis selama berorganisasi.
17. Terima kasih kepada **Biru, Chava, Nadlyne, Baim, dan Mecca** atas tingkah lucu dan menggemaskan yang menghibur penulis dalam penyelesaian skripsi.
18. Terima kasih kepada NIM **4519091143** selaku *support system* penulis yang telah banyak sekali membantu, menemani, dan tidak hentinya memberikan semangat, waktu, maupun tenaga kepada penulis selama melakukan penelitian dan penyusunan skripsi ini.
19. Terima kasih kepada **Semua Pihak** yang sudah terlibat dan berkontribusi yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu.
20. Terima kasih kepada **diri sendiri** karena telah bertahan dan berhasil melewati berbagai macam *struggle* dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi khalayak umum yang dapat menambah informasi dan pengetahuan terkait penelitian ini. Mohon maaf atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini.
Terima kasih.

Makassar, 14 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	7
I.3 Tujuan Penelitian.....	7
I.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
II.1 Konsep Efektivitas	9
II.1.1 Pengertian Efektivitas.....	9
II.1.2 Pendekatan Efektivitas.....	10
II.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas.....	12
II.1.4 Ukuran Efektivitas.....	13
II.2 Konsep Program	17
II.2.1 Pengertian Program.....	17
II.2.2 Karakteristik Program.....	18
II.3 Konsep Pelayanan Publik	20
II.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	20
II.3.2 Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	21
II.3.3 Asas-asas Pelayanan Publik.....	23
II.3.4 Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	26
II.3.5 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	27
II.3.6 Standar Pelayanan Publik.....	28
II.4 Konsep Surat Izin Mengemudi (SIM)	30
II.4.1 Landasan Hukum tentang Surat Izin Mengemudi (SIM).....	30

II.4.2 Penggolongan dan Penggunaan Surat Izin Mengemudi (SIM)	31
II.4.3 Aplikasi Digital Korlantas POLRI	32
II.4.4 Kerangka Pikir	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
III.1 Pendekatan Penelitian	36
III.2 Lokasi Penelitian.....	36
III.3 Fokus Penelitian	37
III.4 Unit Analisis	38
III.5 Sumber Data.....	38
III.6 Informan	38
III.7 Teknik Pengumpulan Data.....	39
III.8 Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
IV.1 Gambaran Umum Kota Makassar.....	41
IV.1.1 Kondisi Geografis.....	41
IV.1.2 Luas Daerah Menurut Kecamatan di Kota Makassar	42
IV.1.3 Kondisi Kependudukan	42
IV.1.4 Visi dan Misi Kota Makassar	44
IV.2 Gambaran Umum SATPAS Polrestabes Kota Makassar	45
IV.2.1 Profil SATPAS Polrestabes Kota Makassar	45
IV.2.2 Visi dan Misi SATPAS Polrestabes Kota Makassar.....	47
IV.2.3 Susunan Organisasi SATPAS Polrestabes Kota Makassar.....	48
IV.2.4 Uraian Tugas Personil Unit Regident SATPAS Polrestabes Makassar.....	49
IV.3 Hasil Penelitian	55
IV.3.1 Ketepatan Sasaran Program.....	55
IV.3.2 Sosialisasi Program	57
IV.3.3 Tujuan Program	61
IV.3.4 Pemantauan Program	65
BAB V PENUTUP	68
V.1 Kesimpulan	68
V.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR GAMBAR

II.1 Tampilan Aplikasi Digital Korlantas POLRI.....	33
II.2 Cara Menggunakan Aplikasi Digital Korlantas POLRI	34
II.3 Kerangka Pikir.....	35

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Kondisi Kependudukan Kota Makassar	43
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada zaman sekarang ini sudah semakin luas. Hal ini tentu memberikan manfaat positif bagi masyarakat karena dapat memudahkan dalam memperoleh informasi. Dengan adanya teknologi dapat membantu masyarakat dalam melakukan segala aktivitas dengan cepat dan mudah. Adanya perkembangan teknologi ini juga memberi tuntutan bagi para penyelenggara pelayanan publik dalam meningkatkan pelayanan yang baik dan optimal kepada masyarakat.

Pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat luas terhadap pelayanan barang, jasa, maupun administrasi berdasarkan undang-undang yang berlaku yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik tentu menjadi perhatian karena perkembangan masyarakat yang semakin meningkat dari segi mobilitas, kebutuhan yang semakin kompleks, dan harapan yang semakin tinggi. Hal ini tentu menjadi tantangan bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga, diperlukan pemanfaatan teknologi informasi yang dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien guna meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan.

Salah satu terobosan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan yaitu penerapan sistem *e-government*. *E-government* merupakan suatu cara pemerintah dalam menggunakan teknologi baru untuk memberikan pelayanan intensif kepada masyarakat dengan menggunakan aplikasi guna mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi, memberikan kemudahan, meningkatkan pendapatan, serta mengurangi biaya dalam penyelenggaraannya.

Grondlund (2008) menjelaskan bahwa *e-government* merujuk kepada proses pemanfaatan teknologi informasi untuk memberikan perubahan terhadap hubungan dengan warga negara, bisnis, dan unit lain dari pemerintah. Sementara menurut UNDP (dalam Indrajit, 2004) mendefinisikan *e-government* secara sederhana sebagai pengaplikasian teknologi informasi dan komunikasi oleh agen pemerintahan. Salah satu tujuan diadakannya *e-government* adalah untuk menghindari adanya intervensi dari pegawai institusi publik, antrian yang panjang dan dapat memberikan kemudahan untuk masyarakat.

Namun pada realitanya, pemerintah masih belum siap untuk menghadapi berbagai permasalahan dan tantangan teknologi yang kompleks. Hal ini dapat dilihat dari masih banyak penyelenggaraan pelayanan yang kurang efektif dan efisien. Adanya teknologi ini justru membuat pelayanan yang diberikan semakin berbelit-belit. Selain itu, pelayanan yang diberikan juga masih membutuhkan waktu yang lama. Padahal seharusnya dengan adanya sistem pelayanan berbasis teknologi ini diharapkan mampu untuk menghemat waktu dalam melakukan pelayanan serta mempermudah prosedur pelayanan.

Salah satu bentuk pelayanan dengan menggunakan sistem *e-government* yang dicetuskan oleh pemerintah Indonesia adalah penerapan sistem SIM (Surat Ijin Mengemudi) elektronik. Cahyani, dkk. (2021) menjelaskan bahwa SIM (Surat

Ijin Mengemudi) merupakan bukti registrasi dan pendaftaran yang diterbitkan oleh kepolisian kepada masyarakat yang dianggap memenuhi persyaratan administratif, sehat secara jasmani dan rohani, serta memahami peraturan lalu lintas yang berlaku. Ishlahah & Oktariyanda (2022) melanjutkan bahwa SIM (Surat Ijin Mengemudi) menjadi sebuah persyaratan yang dianggap penting bagi individu yang berkendara di jalan raya sehingga menjadi kebutuhan masyarakat.

Saat ini, seluruh bentuk pelayanan yang berkaitan dengan Surat Ijin Mengemudi (SIM) dapat dilakukan secara *online* melalui aplikasi Digital Korlantas Polri. Aplikasi ini bersifat nasional yang diterapkan di 54 SATPAS di seluruh Indonesia. Di lingkup Kota Makassar, aplikasi ini diluncurkan secara *virtual* oleh Kapolri Jenderal Polisi Drs. Listyo Sigit Prabowo pada tanggal 13 April 2021 dan disaksikan langsung oleh Walikota Makassar, Moh. Ramdhan Pomanto bersama dengan Kapolrestabes Makassar dan bertempat di Aula Mappaodang Polrestabes Makassar (dilansir dari makassarkota.go.id).

Aplikasi Digital Korlantas Polri ini dapat diunduh melalui *Play Store* untuk android dan *App Store* untuk ios. Dalam aplikasi Digital Korlantas Polri terdapat beberapa fitur, yaitu SINAR (SIM Nasional Presisi) untuk pendaftaran dan perpanjangan SIM (Surat Ijin Mengemudi), SIGNAL (Samsat Digital Nasional), NTMC (National Traffic Management Center) POLRI, dan ETLE (Electronic Traffic Law Enforcement). Namun untuk sementara ini, layanan yang siap digunakan hanya fitur SINAR (SIM Nasional Presisi) untuk perpanjangan SIM, fitur yang lainnya masih dalam proses pengembangan. (dikutip dari situs web digitalkorlantas.id).

Dengan diluncurkan fitur SINAR (SIM Nasional Presisi) ini, diharapkan mampu memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pelayanan perpanjangan

SIM (Surat Ijin Mengemudi) dan bisa dilakukan dimana saja sehingga tidak perlu lagi datang ke SATPAS untuk mengambil dokumen yang dibutuhkan. Penulis kemudian melakukan penelitian terkait dengan penerapan perpanjangan masa berlaku SIM (Surat Ijin Mengemudi) secara *online*.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang justru belum mengetahui adanya aplikasi SINAR (SIM Nasional Presisi). Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang mendatangi SATPAS untuk melakukan perpanjangan masa berlaku SIM (Surat Ijin Mengemudi). Hasil penelitian yang telah dilakukan mengindikasikan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kepolisian sehingga pengetahuan masyarakat terkait aplikasi ini juga masih minim. Selain itu, penulis juga melakukan observasi langsung dengan melakukan wawancara singkat dengan salah satu masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi ini.

Hasil observasi langsung yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa terdapat permasalahan lain terkait dengan penerapan sistem pelayanan ini. Permasalahan yang dilihat oleh penulis adalah proses pengiriman SIM (Surat Ijin Mengemudi) yang memakan waktu lama. Menurut hasil penelitian penulis, proses pengiriman SIM (Surat Ijin Mengemudi) ke rumah pemohon bisa memakan waktu hingga hampir satu bulan. Sedangkan menurut sumber bacaan penulis, proses pengurusan hingga pengiriman hanya membutuhkan waktu tiga hingga tujuh hari kerja.

Hal ini tentu bertentangan dengan tujuan dari diluncurkannya fitur SINAR (SIM Nasional Presisi) pada aplikasi Digital Korlantas Polri di kalangan masyarakat. Seharusnya, dengan diluncurkannya fitur SINAR (SIM Nasional Presisi) pada aplikasi Digital Korlantas Polri maka proses pengurusan perpanjangan SIM

(Surat Ijin Mengemudi) akan semakin cepat dan mudah. Berdasarkan hasil penelitian penulis tersebut, penulis kemudian memandang bahwa permasalahan-permasalahan yang dipaparkan diatas berkaitan langsung dengan konsep efektivitas pada lingkup pelayanan publik.

Hasil penelitian yang dilakukan penulis tersebut berkaitan dengan konsep efektivitas program. Efektivitas juga mengacu kepada kesesuaian antara ketercapaian pekerjaan dengan perencanaan yang telah dilakukan sebelumnya. Keban (dalam Pasolong, 2019) juga menambahkan bahwa suatu organisasi dikatakan efektif apabila tercapainya tujuan dari organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya dan nilai-nilai yang ditetapkan dalam visi.

Hasil penelitian penulis didukung oleh hasil penelitian sebelumnya. Hasil penelitian dari Yahya dan Setiyono (2022) terhadap 11 orang pengelola aplikasi SP4N-LAPOR di Kabupaten Sukabumi menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berbasis fitur pengaduan pada aplikasi SP4N-LAPOR belum efektif. Hasil tersebut didasarkan pada beberapa faktor. Permasalahan utama yang dihadapi yakni masih kurangnya masukan (*input*) pada aplikasi akibat penyesuaian yang masih kurang. Selain itu, pelaksanaan sosialisasi terkait fitur ini kepada masyarakat juga masih kurang masif.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wardhani, Novyanti, Rohayati, & Amelia (2022) terhadap 125 orang pengguna aplikasi *E-Samsat* di Kota Banjarmasin menyatakan bahwa penerapan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi *E-Samsat* masih belum efektif. Hasil tersebut dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui adanya aplikasi ini. Selain itu, meskipun kehadiran dari aplikasi *E-Samsat* memberikan kemudahan

bagi masyarakat, tetapi masyarakat justru kurang tertarik untuk menggunakan aplikasi ini.

Maka dari itu, dari pandangan penulis diperlukan adanya sosialisasi program dan memperjelas tujuan dari diluncurkannya aplikasi ini. Adapun alasan diperlukannya sosialisasi program agar masyarakat dapat dikenalkan terkait aplikasi baru yang mencakup informasi, tata cara serta sistem pelaksanaan dari aplikasi yang diluncurkan. Pihak Polrestabes Makassar juga seharusnya memperjelas tujuan dari diluncurkannya aplikasi ini yang dimana merupakan unsur yang paling penting dalam merumuskan atau menentukan program yang akan dilaksanakan. Tujuan program ini harus jelas di mata masyarakat agar dapat melihat kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan pemaparan diatas, penulis memandang bahwa penelitian ini penting untuk dilakukan. Pendapat tersebut didasarkan pada hasil penelitian penulis bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya fitur SINAR pada aplikasi Digital Korlantas Polri. Selain itu, masih terdapat permasalahan utama pada pengiriman yang memakan waktu cukup lama dari yang sudah diestimasikan sebelumnya. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam terkait seberapa efektif program aplikasi Digital Korlantas Polri dalam hal perpanjangan SIM.

Penulis memandang bahwa penelitian ini perlu dijadikan acuan dan bahan evaluasi oleh Polrestabes Kota Makassar selaku penyedia layanan ini di lingkup Kota Makassar. Melalui penelitian ini, SATPAS Polrestabes Kota Makassar akan dapat mengetahui seberapa efektif program aplikasi Digital Korlantas POLRI dalam pelayanan perpanjangan SIM hingga saat ini. Penelitian ini juga dapat

membantu SATPAS Polrestabes Kota Makassar dalam melihat apa saja yang perlu dievaluasi agar penerapan pelayanan ini dapat menjadi lebih baik.

Berdasarkan pemaparan terkait permasalahan utama serta pentingnya penelitian ini untuk dilakukan, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian **“Efektivitas Program Aplikasi Digital Korlantas Polri di SATPAS Polrestabes Kota Makassar”** untuk melihat bagaimana penerapan sistem pelayanan perpanjangan SIM melalui aplikasi Digital Korlantas Polri.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana efektivitas program Aplikasi Digital Korlantas Polri di SATPAS Polrestabes Kota Makassar?

I.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui & mendeskripsikan efektivitas program Aplikasi Digital Korlantas Polri di SATPAS Polrestabes Kota Makassar.

I.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis maupun secara praktis. Berikut manfaat dalam penelitian ini:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menambah wawasan mengenai teori efektivitas dan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan tambahan informasi kepada instansi sebagai bahan evaluasi dan perbaikan untuk kedepannya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep Efektivitas

II.1.1 Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata "*effective*" dalam Bahasa Inggris yang artinya berhasil. Efektivitas merupakan tercapainya suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka organisasi tersebut dapat dikatakan berjalan dengan efektif. Richard L. Daft dalam Priansa, Doni Juni; Garnia (2013:11) mengungkapkan bahwa efektivitas yaitu seberapa jauh organisasi dalam mencapai tujuannya.

Menurut Beni (2016:69) efektivitas adalah hubungan antara *output* dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat *output*, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Mardiasmo (2017:134) juga berpendapat bahwa efektivitas adalah ukuran berhasil atau tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Effendy (dalam Andeanufi & Dewi, 2018) mengatakan bahwa efektivitas merupakan komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan, dan jumlah personil yang ditentukan.

Berbeda dengan Steer (2015:203) yang mengatakan bahwa efektivitas adalah mengerjakan sesuatu dengan akurat, tepat waktu, obyektif, dan menyeluruh sesuai dengan tujuan organisasi. Pendapat lain juga dikatakan oleh Siagian (2016:24) efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana

dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya.

Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai atau tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Apabila hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, maka akan semakin tinggi efektivitasnya. Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan proses pencapaian suatu tujuan organisasi secara akurat dan tepat waktu dengan memanfaatkan sumber daya yang telah ditetapkan sebelumnya.

II.1.2 Pendekatan Efektivitas

Pendekatan efektivitas digunakan untuk mengukur sejauh mana aktifitas itu efektif. Ding (dalam Suryantara & Syahmat, 2022) menjelaskan ada tiga pendekatan yang digunakan terhadap efektivitas yaitu:

a. Pendekatan Sumber (*Resource Approach*)

Pendekatan ini menguji tingkatan efektivitas dengan melihat seberapa berhasil suatu instansi atau organisasi dalam memperoleh sumber daya yang diperlukan serta seberapa berhasil instansi atau organisasi dalam memelihara sistem yang efektif. Pendekatan sumber menggunakan beberapa indikator untuk mengukur efektivitas program suatu organisasi, yaitu kemampuan organisasi untuk memanfaatkan lingkungan guna memperoleh berbagai jenis sumber, kemampuan para pengambil keputusan untuk menginterpretasikan sifat-sifat lingkungan secara tepat, kemampuan organisasi untuk menghasilkan *output* tertentu dengan menggunakan sumber-sumber yang telah diperoleh, kemampuan organisasi dalam memelihara kegiatan operasionalnya, serta

kemampuan organisasi untuk bereaksi dan menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan.

b. Pendekatan Proses

Pendekatan ini menganggap efektivitas sebagai efisiensi kondisi (kesehatan) dari organisasi internal, yang dimana program dapat dikatakan efektif apabila organisasi mampu menerapkannya dengan baik. Terdapat beberapa indikator yang dapat dijadikan acuan dalam mengukur pendekatan proses, diantaranya semangat, kerjasama, & loyalitas kelompok kerja, saling percaya & komunikasi antara bawahan dengan pemimpin, desentralisasi dalam pengambilan keputusan, adanya usaha dari tiap individu maupun keseluruhan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan, serta organisasi & bagian-bagian kerjasama dengan baik dan konflik yang terjadi selalu diselesaikan dengan mengacu pada kepentingan bersama.

c. Pendekatan Sasaran (*Goals Approach*)

Pendekatan ini dimulai dengan mengidentifikasi sasaran organisasi dan mengukur seberapa berhasil suatu organisasi dalam mencapai sasaran tersebut. Sasaran yang diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dengan pendekatan ini adalah sasaran yang realistis untuk memberikan hasil yang maksimal berdasarkan sasaran resmi "*Official Goal*" dengan melihat permasalahan yang ditimbulkan, dengan memusatkan perhatian pada aspek *output* yaitu dengan mengukur keberhasilan program dalam mencapai tingkat *output* yang direncanakan.

II.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Steers (dalam Arsanti, dkk 2018) mengemukakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas kerja, yaitu:

1. Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi yang dapat mempengaruhi segi-segi tertentu dari efektivitas dengan berbagai cara. Struktur yang dimaksud adalah hubungan yang sifatnya relatif tepat, seperti susunan sumber daya manusia struktur yang meliputi cara organisasi dalam menyusun orang yang tepat di bidangnya. Sedangkan teknologi yang dimaksud adalah cara suatu organisasi dalam mengubah masukan mentah menjadi keluaran (*output*).

2. Karakteristik Lingkungan

Lingkungan luar dan lingkungan dalam juga memiliki pengaruh terhadap efektivitas. Kedua aspek tersebut sedikit berbeda, namun saling berhubungan. Lingkungan luar yaitu semua kekuatan yang timbul di luar batas-batas organisasi dan mempengaruhi keputusan serta tindakan di dalam organisasi. Pengaruh faktor semacam ini terhadap dinamika organisasi pada umumnya dianggap meliputi derajat kestabilan yang relatif dari lingkungan, derajat kompleksitas lingkungan dan derajat ketidak pastina lingkungan. Sedangkan lingkungan dalam yang umumnya disebut iklim organisasi, meliputi macam-macam atribut lingkungan kerja yang mempunyai hubungan dengan segi-segi tertentu dari efektivitas, khususnya atribut-atribut yang diukur pada tingkat individual. Keberhasilan hubungan organisasi dengan lingkungan tampaknya amat tergantung pada tingkat variabel kunci yaitu tingkat keterdugaan keadaan

lingkungan, ketepatan persepsi atas keadaan lingkungan dan tingkat rasionalisme organisasi. Ketiga faktor ini mempengaruhi ketepatan tanggapan organisasi terhadap perubahan lingkungan.

3. Karakteristik Pekerja

Pada kenyataannya para anggota organisasi merupakan faktor pengaruh yang paling penting karena perilaku mereka yang akan memberikan kelancaran untuk mencapai tujuan organisasi dalam jangka panjang. Pekerja merupakan sumber daya yang langsung berhubungan dengan pengelolaan semua sumber daya yang ada di dalam organisasi, oleh sebab itu perilaku pekerja sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi. Pekerja merupakan modal utama di dalam organisasi yang akan berpengaruh besar terhadap efektivitas, karena walaupun teknologi yang digunakan merupakan teknologi yang canggih dan didukung oleh adanya struktur yang baik, namun tanpa adanya pekerja maka semua itu tidak ada gunanya.

4. Karakteristik Kebijakan dan Praktek Manajemen

Dengan makin rumitnya proses teknologi dan makin rumit dan kejamnya keadaan lingkungan, peranan manajemen dalam mengkoordinasi orang dan proses demi keberhasilan organisasi tidak hanya bertambah sulit, tapi juga menjadi semakin penting artinya.

II.1.4 Ukuran Efektivitas

Dalam mengukur efektivitas dapat dilihat dari hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Pengukuran efektivitas dilakukan dengan melihat berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Organisasi dapat

dikatakan efektif apabila berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Steers (dalam Wance, 2018) menjelaskan mengenai ukuran efektivitas sebagai berikut:

1. Pencapaian tujuan

Pencapaian merupakan upaya dalam mencapai tujuan yang dipandang sebagai suatu proses. Maka dari itu diperlukan tahapan pencapaian bagian yang baik agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin. Terdapat beberapa faktor dalam pencapaian tujuan, yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target nyata.

2. Integrasi

Integrasi berkaitan dengan proses pengukuran tingkat kemampuan suatu organisasi dalam mengadakan sosialisasi, mengembangkan konsensus dan komunikasi dengan organisasi lainnya. Sosialisasi dapat dilakukan secara langsung atau melalui perantara seperti pamflet atau baliho. Proses sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang program yang dijalankan.

3. Adaptasi

Adaptasi merupakan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya, maka dari itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Siagian (dalam Trimbawan dkk., 2022) juga menjelaskan beberapa kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, yaitu:

a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai

- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap
- d. Perencanaan yang matang
- e. Penyusunan program yang tepat
- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik

Makmur (2011:7) juga mengatakan bahwa indikator efektivitas dilihat dari beberapa segi kriteria efektivitas, yaitu sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu, merupakan dasar dalam menentukan keberhasilan sesuatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan dalam sebuah organisasi tetapi juga dapat memberikan dampak berupa kegagalan terhadap suatu aktivitas organisasi. Apabila mampu menggunakan waktu secara tepat maka akan mampu menciptakan efektivitas dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Ketepatan perhitungan biaya, berhubungan dengan ketepatan dalam pemanfaatan biaya, yang berarti tidak terjadi kekurangan juga kelebihan dalam pembiayaan sampai tiba saatnya kegiatan terlaksana dan diselesaikan dengan baik. Ketepatan dalam hal biaya merupakan komponn dasar dari efektivitas.
3. Ketepatan daam pengukuran, merupakan gambaran dari efektivitas kegiatan yang merupakan tanggungjawab dalam suatu organisasi.
4. Ketepatan dalam menentukan pilihan, dalam menentukan pilihan tidaklah merupakan suatu persoalan yang mudah dan bukan hanya suatu prediksi melainkan melalui suatu proses, sehingga mampu menemukan yang terbaik

diantara yang baik atau yang terjujur diantara yang jujur atau juga keduanya yang terbaik dan terjujur.

5. Ketepatan berpikir, ketepatan didalam berfikir akan menciptakan keefektifan sehingga kesuksesan yang sering diharapkan itu dalam melakukan kerjasama akan memberikan hasil yang maksimal.
6. Ketepatan dalam melakukan perintah, keberhasilan aktivitas suatu organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan seorang pemimpin, misalnya kemampuan didalam memberikan perintah yang jelas serta mudah dimengerti oleh bawahannya. Jika perintah yang diberikan tidak mampu dimengerti serta dipahami maka dapat terjadi kegagalan yang akan memberikan pengaruh buruk terhadap organisasi.
7. Ketepatan dalam menentukan tujuan, merupakan aktivitas organisasi didalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan yang tepat akan mampu mendukung efektivitas pelaksanaan terutama yang berorientasi kepada jangka panjang.
8. Ketepatan sasaran, penentuan sasaran yang tepat dari suatu individu atau organisasi akan sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi, begitu juga sebaliknya jika sasaran yang ditentukan itu kurang tepat, maka akan menghambat pelaksanaan kegiatan tersebut.

Budiani (2007:53) mengemukakan bahwa terdapat beberapa indikator dalam mengukur efektivitas program, yaitu:

1. Ketepatan Sasaran Program

Sutrisno (2007) mengatakan bahwa tepat sasaran dapat dilihat dari kesesuaian antara kegiatan yang dijalankan dengan tujuan yang ingin dicapai.

Ketepatan sasaran program juga dapat diartikan sebagai penilaian kesesuaian antara peserta program dengan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Sosialisasi Program

Sosialisasi program merupakan suatu cara untuk mengenalkan suatu program kepada masyarakat agar mengetahui informasi, tata cara, serta pelaksanaan dari program yang dijalankan.

3. Tujuan Program

Tujuan program merupakan unsur yang paling penting dalam merumuskan atau menentukan program yang akan dilaksanakan. Tujuan program dinilai dengan melihat kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

4. Pemantauan Program

Pemantauan program merupakan upaya yang dilakukan untuk melihat sejauh mana keberhasilan yang dilakukan dengan tujuan yang ingin dicapai. Pemantauan program dilakukan dengan cara melakukan pengecekan program serta membandingkan hasil yang telah dicapai sebelumnya.

II.2 Konsep Program

II.2.1 Pengertian Program

Dalam Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional menyatakan bahwa program adalah instrumen kebijakan yang berisi satu atau lebih kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah/lembaga untuk mencapai sasaran dan tujuan serta memperoleh alokasi anggaran atau kegiatan masyarakat yang dikoordinasikan

oleh instansi masyarakat. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, program merupakan rancangan mengenai asas serta usaha (dalam ketatanegaraan, perekonomian, dan sebagainya) yang akan dijalankan.

Siagian dalam Susantri, Lanin, & Putri (2018) mengatakan bahwa program dapat diartikan dalam dua istilah, program secara khusus dan program secara umum. Secara umum, program adalah sebuah bentuk rencana yang akan dilakukan. Sebuah program bukan hanya kegiatan tunggal yang dapat diselesaikan dalam waktu singkat, tetapi merupakan kegiatan yang berkesinambungan karena melaksanakan suatu kebijakan. Oleh karena itu, sebuah program berlangsung dalam kurun waktu yang relatif lama. Hasibuan dalam Kogoya, Posumah, & Kolondam (2021) juga mengatakan bahwa program adalah suatu jenis rencana yang jelas dan konkret karena di dalamnya sudah tercantum sasaran, kebijaksanaan, prosedur, anggaran, dan waktu pelaksanaan yang telah ditetapkan.

Dari beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa program merupakan suatu rencana yang sudah terstruktur yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu dengan melibatkan semua pihak yang telah ditetapkan sebelumnya.

II.2.2 Karakteristik Program

Terdapat beberapa karakteristik program menurut Charles O. Jones (1996:295), yaitu:

1. Program cenderung membutuhkan staf, misalnya untuk melaksanakan atau sebagai pelaku program.

2. Program biasanya memiliki anggaran tersendiri, program kadang biasanya juga diidentifikasi melalui anggaran.
3. Program memiliki identitas sendiri, apabila berjalan secara efektif dapat diakui oleh publik.

Program yang baik menurut Bintoro Tjokroamidjojo (1984:181) harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Tujuan yang dirumuskan secara jelas
2. Penentuan peralatan yang terbaik untuk mencapai tujuan tersebut
3. Suatu kerangka kebijaksanaan yang konsisten atau proyek yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan program seefektif mungkin.
4. Pengukuran dengan ongkos-ongkos yang diperkirakan dan keuntungan-keuntungan yang diharapkan akan dihasilkan program tersebut.
5. Hubungan dalam kegiatan lain dalam usaha pembangunan dan program pembangunan lainnya.
6. Berbagai upaya dalam bidang manajemen, termasuk penyediaan tenaga pembiayaan dan lain-lain untuk melaksanakan program tersebut.

Adapun beberapa aspek yang harus dijelaskan dalam suatu pembuatan program, yaitu:

1. Tujuan kegiatan yang akan dicapai
2. Kegiatan yang diambil dalam mencapai tujuan
3. Aturan yang harus dipegang dan prosedur yang harus dilalui
4. Perkiraan anggaran yang dibutuhkan
5. Strategi pelaksanaan

II.3 Konsep Pelayanan Publik

II.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Rahmadana dkk. (2020:2) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Senada dengan pendapat sebelumnya, Hardiyansyah (2018) juga mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Menurut Kurniawan (dalam Cahyadi, 2016) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan Lewis & Gilman (dalam Cahyadi, 2016) mendefinisikan pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI 1998) mendefinisikan pelayanan publik adalah salah satu bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang atau jasa, dalam pemenuhan

kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No:63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik dalam bentuk barang maupun jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dengan tujuan pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan.

II.3.2 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Barata dalam Rahmadana dkk. (2020:4-5) mengemukakan bahwa terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, antara lain:

1. Penyedia Layanan

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*).

2. Penerima Layanan

Penerima layanan yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.

3. Jenis Layanan

Jenis layanan yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

4. 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 standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Adapun unsur-unsur yang mencirikan pelayanan publik yang baik menurut Kasmir dalam Rahmadana dkk. (2020:5), yaitu:

1. Tersedianya karyawan yang baik
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat
5. Mampu berkomunikasi
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan)
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan)

II.3.3 Asas-asas Pelayanan Publik

Dalam memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memperhatikan asas-asas pelayanan. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003, yaitu:

1. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban.** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Adapun asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik menurut Pasal 4 Undang-Undang No. 25/2009, antara lain:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif

7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Ratminto & Septi dalam Rahmadana (2020:5-6) juga menjelaskan asas-asas yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan, yaitu:

1. Empati dengan *Customers*.

Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.

2. Pembatasan Prosedur.

Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.

3. Kejelasan Tata Cara Pelayanan.

Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan.

4. Minimalisasi Persyaratan Pelayanan.

Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.

5. Kejelasan Kewenangan

Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.

6. Transparansi Biaya.

Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.

7. Kepastian Jadwal dan Durasi Pelayanan.

Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.

8. Minimalisasi Formulir.

Formular-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).

9. Maksimalisasi Masa Berlakunya Izin.

Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.

10. Kejelasan Hak dan Kewajiban *Providers* dan *Customers*.

Hak dan kewajiban agi *providers* maupun *customers* harus dirumuskan secara jelas dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

11. Efektivitas Penanganan Keluhan.

Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

II.3.4 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Mahmudi dalam Hardiyansyah (2018:20-23) berpendapat bahwa terdapat dua kategori utama pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat, yaitu:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar, meliputi:
 - a. Kesehatan, merupakan salah satu kebutuhan dasar yang menjadi modal untuk mencapai kesejahteraan masyarakat.
 - b. Pendidikan dasar, merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya.
 - c. Bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaannya di pasar maupun di gudang.
2. Pelayanan Umum, meliputi:
 - a. Pelayanan administratif, pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya, pelayanan kependudukan.
 - b. Pelayanan barang, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik. Misalnya, jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik dan air bersih.

- c. Pelayanan jasa, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya, Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, dan sebagainya.

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara dalam Hardiyansyah (2018:24) yaitu:

1. Pelayanan pemerintahan
2. Pelayanan pembangunan
3. Pelayanan utilitas
4. Pelayanan sandang
5. Pelayanan kemasyarakatan

II.3.5 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Terdapat sepuluh prinsip pelayanan publik yang diatur dalam Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu:

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan.
2. Kejelasan, mencakup kejelasan dalam hal: 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi, produk layanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi, dan informatika (telematika).
8. Kemudahan Akses, tempat dan lokasi prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lainnya.

II.3.6 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan

dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu penyelesaian
- c. Biaya pelayanan
- d. Produk pelayanan
- e. Sarana dan prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayanan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi:

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Prosedur pelayanan
- d. Waktu penyelesaian
- e. Biaya pelayanan
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana dan prasarana
- h. Kompetensi petugas pelayanan
- i. Pengawasan intern
- j. Pengawasan ekstern
- k. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- l. Jaminan pelayanan

II.4 Konsep Surat Izin Mengemudi (SIM)

II.4.1 Landasan Hukum tentang Surat Izin Mengemudi (SIM)

Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan 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, baik kendaraan roda dua maupun kendaraan roda empat. Dasar hukum pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) terdapat dalam Pasal 14 ayat 1b dan Pasal 15 ayat 2c Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 serta Pasal 216 Peraturan Pemerintah No. 44 Tahun 1993.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Bab VIII tentang Pengemudi, Bagian Kesatu tentang Surat Izin Mengemudi Pasal 77 mengatakan bahwa:

1. Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis Kendaraan Bermotor yang dikemudikan.
2. Surat Izin Mengemudi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas dua jenis; a. Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor Perseorangan dan b. Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor Umum.
3. Untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi, calon pengemudi harus memiliki kompetensi mengemudi yang dapat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan atau belajar sendiri.
4. Untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor Umum, calon pengemudi wajib mengikuti pendidikan dan pelatihan pengemudi angkutan umum.
5. Pendidikan dan pelatihan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) hanya diikuti oleh orang yang telah memiliki Surat Izin Mengemudi untuk Kendaraan Bermotor Perseorangan.

II.4.2 Penggolongan dan Penggunaan Surat Izin Mengemudi (SIM)

Dalam Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 pasal 77 ayat (2) huruf a, Surat Izin Mengemudi (SIM) untuk Kendaraan Bermotor Perseorangan digolongkan menjadi:

1. Surat Izin Mengemudi A berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram.
2. Surat Izin Mengemudi B I berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram.

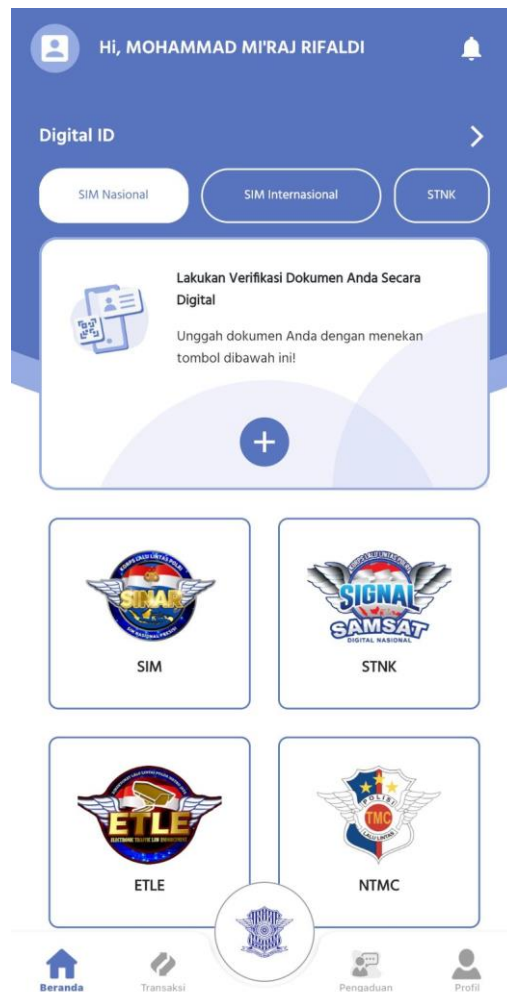
3. Surat Izin Mengemudi B II berlaku untuk mengemudikan kendaraan alat berat, kendaraan penarik, atau kendaraan bermotor dengan menarik kereta tempelan atau gandengan perseorangan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 (seribu) kilogram.
4. Surat Izin Mengemudi C berlaku untuk mengemudikan sepeda motor.
5. Surat Izin Mengemudi D berlaku untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang cacat.

II.4.3 Aplikasi Digital Korlantas POLRI

Aplikasi Digital Korlantas POLRI adalah aplikasi resmi dari Korlantas POLRI Indonesia untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan di Korlantas. Dalam lingkup Kota Makassar, aplikasi ini diluncurkan secara *virtual* oleh Kapolri Jenderal Polisi Drs. Listyo Sigit Prabowo pada tanggal 13 April 2021 dan disaksikan langsung oleh Walikota Makassar, Moh. Ramdhan Pomanto bersama dengan Kapolrestabes Makassar. Aplikasi Digital Korlantas POLRI ini merupakan program yang diluncurkan untuk mendekatkan pelayanan POLRI kepada masyarakat.

Aplikasi ini dapat diunduh melalui *Play Store* untuk android dan *App Store* untuk ios. Dalam aplikasi Digital Korlantas POLRI ini terdapat beberapa fitur, yaitu SINAR (SIM Nasional Presisi), SIGNAL (Samsat Digital Nasional), NTMC (*National Traffic Management Center*), dan ETLA (*Electronic Traffic Law Enforcement*). Namun untuk sementara ini, fitur yang siap digunakan hanya fitur SINAR (SIM Nasional Presisi) untuk perpanjangan SIM. Sedangkan fitur yang lainnya masih dalam proses pengembangan.

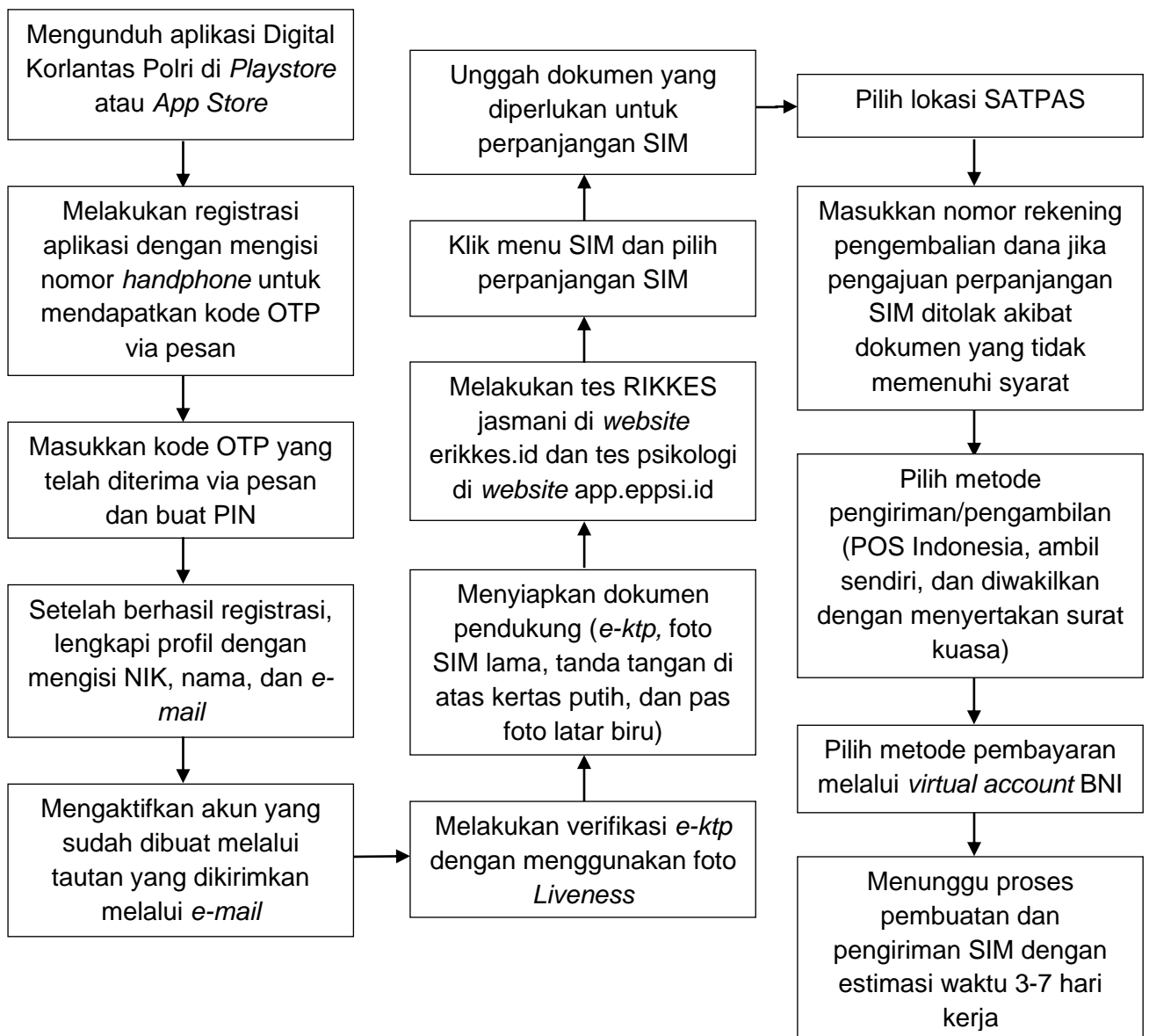
II.1 Tampilan Aplikasi Digital Korlantas POLRI



(Sumber: Aplikasi Digital Korlantas POLRI)

Salah satu bentuk pelayanan SIM (Surat Ijin Mengemudi) yang umum dilakukan oleh masyarakat adalah perpanjangan masa berlaku Surat Ijin Mengemudi (SIM) yang tentu dapat dilakukan melalui fitur SINAR (SIM Nasional Presisi) yang terdapat dalam aplikasi Digital Korlantas Polri. Adapun cara melakukan perpanjangan SIM (Surat Ijin Mengemudi) melalui aplikasi Digital Korlantas Polri digambarkan dalam bagan berikut:

II.2 Cara Menggunakan Aplikasi Digital Korlantas POLRI



(Sumber: digitalkorlantas.id)

II.4.4 Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan dasar atau landasan dalam mengembangkan konsep dan teori yang digunakan dalam suatu penelitian. Kerangka pikir menjelaskan tentang hal-hal yang menjadi objek permasalahan dan disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan. Dalam penelitian

ini, penulis menggunakan teori efektivitas menurut Budiani (2007:53) yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.

Untuk lebih memperjelas, penulis membuat kerangka pikir yang dijadikan sebagai acuan dalam melakukan penelitian mengenai efektivitas pelayanan perpanjangan SIM melalui aplikasi Digital Korlantas POLRI di SATPAS Polrestabes Kota Makassar. Kerangka pikir dari penelitian ini digambarkan dalam bagan, sebagai berikut:

II.3 Kerangka Pikir

