

Reformasi Administrasi Publik pada Digitalisasi Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM)

¹Elizabeth Girsang, Eko Prasajo

¹Universitas Indonesia, Indonesia; elizabethgirsang93@gmail.com

Received: April 2, 2023; In Revised: April 26, 2023; Accepted: May 14, 2023

Abstract

Driving license (SIM) is proof of registration and identification for a person who has met the administrative requirements, is physically and mentally healthy, as well as proof that the person understands traffic regulations and can drive a motorized vehicle, so it is granted by the Police. Making and renewing SUM is carried out at the Office of the SIM Administration Executing Unit (Satpas) which are available in several locations in each region, and when obtaining a SIM cannot be represented by someone else. There were problems in managing SIMs, one of which was extortion, which then triggered the implementation of administrative reforms towards digitizing services. There are three main principles in practice in preventing extortion in licensing and non-licensing, namely predictability, digitizing services and not burdening. Departing from public problems related to SIM services, the Directorate of Registration and Identification (Dit Regident) of Korlantas Polri innovates by utilizing technology.

Keywords: Administrative Reform, Driverring License.

Pendahuluan

Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan salah satu bukti registrasi dan identifikasi terhadap individu yang telah memenuhi syarat secara administrasi, sehat rohani dan jasmani, serta telah memahami peraturan lalu lintas dalam berkendara dan dapat mengemudikan kendaraan bermotor. Jika telah memenuhi semua persyaratan yang ditetapkan maka layak diberikan SIM. Oleh karena itu, SIM menjadi salah satu kartu identitas yang harus dan wajib dibawa oleh pengemudi kendaraan (Junaidi, 2016; Kadarisman, 2020).

Dalam penggunaannya, SIM akan diperpanjang setiap 5 tahun sekali. Pembuatan dan perpanjangan SIM dapat dilakukan di Kantor Satuan Pelaksana Administrasi SIM (Satpas) yang tersedia pada beberapa lokasi di setiap daerah, selain itu dalam pengurusan SIM tidak dapat diwakilkan oleh pihak lain (Hendrayany, 2011; Yusriadi & Misnawati, 2017).

Pelayanan SIM merupakan salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), Polri sebagai lembaga negara dalam konteks administrasi publik yang mempunyai tugas pemerintahan negara yang mengemban tugas, kompleks dibidang pelayanan publik dan menjaga keutuhan dalam negeri (Fuji & Hasibuan, 2021; Razak et al., 2021). Adapun dalam prakteknya, pelayanan SIM ditemukan beberapa masalah dalam pengurusan yaitu sarat dengan pungutan liar dan lainnya. Sehingga dibuatlah kebijakan baru yang bertujuan untuk mengurangi masalah tersebut yaitu reformasi birokrasi dengan digitalisasi layanan. Hal ini juga dipicu oleh masa Pandemi Covid-19 yang menghimbau meminimalisir kontak fisik dalam pelayan, sehingga dengan bantuan kemajuan informasi dan teknologi masa kini dapat menerapkan pelayanan SIM secara digital. Hal tersebut juga memberikan dampak positif pada masalah pungutan liar dan memudahkan administrasi karna dilakukan secara *online* yang efektif dari segi waktu dan efisien dari segi biaya (Sandiasa & Agustana, 2018; Faturahman, 2017).

Mengingat banyaknya terjadi kecurangan dalam pelaksanaan seperti maraknya pungli atau pungutan liar, penggunaan calo atau joki saat pelaksanaan ujian serta permasalahan lainnya yang sering terjadi dalam pelayanan SIM yang tidak jarang dilakukan oleh pilak internal maupun eksternal, maka Korps Lalu Lintas (Korlantas) Polri memiliki komitmen untuk memberikan kualitas pelayanan publik yang baik. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang diterbitkan pada Tahun 2004 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sehingga Korlantas Polri berusaha untuk meningkatkan kepedulian dalam memberikan kinerja yang semakin baik.

Ada tiga prinsip utama dalam praktek pencegahan pungli pada pelayanan publik menurut Aguschandra (2021), yakni pertama *predictable* artinya adanya kepastian waktu layanan atau waktu penerbitan, jika ada pelayanan yang ditargetkan dapat selesai dalam kurun waktu 14 hari maka harus selesai sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan diawal. Kedua, digitalisasi layanan yang bertujuan untuk memanfaatkan aplikasi dalam pelayanan sehingga dapat meminimalisir adanya tatap muka pada keseluruhan proses sehingga lebih efisien dan efektif.

Dengan pemanfaatan digitalisasi, maka pemohon dapat melihat adanya transparansi dalam setiap tahapan dan proses. Prinsip ketiga yaitu tidak membebani, artinya dalam setiap proses yang dilaksanakan tidak membebani pada masyarakat. Pada prinsipkan hal tersebut dijadikan sebagai fasilitas yang memberikan kemudahan dengan adanya inovasi layanan yang dapat dinikmati oleh masyarakat (Satibi, 2022). Maka dari itu, Kepolisian RI telah mengeluarkan program dalam rangka optimalisasi aksi menuju Polri yang semakin Profesional, Modern, dan Terpercaya (PROMOTER). Program ini bertujuan guna mendukung terciptanya Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian gotong royong. Kapolri dalam hal ini membuat sebelas program, salah satunya adalah peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dan berbasis teknologi informasi, contohnya dalam program tersebut adalah pelayanan SIM *online*.

Metode

Penelitian terkait reformasi administrasi pada pelayanan SIM ini menggunakan metode penelitian pengumpulan data studi literature (*literature review*) terhadap berbagai sumber bahan penelitian seperti laporan, berita, artikel maupun publikasi tentang digitalisasi pelayanan surat izin mengemudi. Studi literatur adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengolah bahan penelitian. Menurut Daniel dan Warsiah (2009), studi literatur merupakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan sejumlah buku, majalah serta bahan lain yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian. Pengertian lain tentang studi literatur adalah mencari referensi yang relevan dengan kasus atau permasalahan yang ditemukan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Reformasi Administrasi

Reformasi administrasi adalah perubahan yang dilakukan secara sadar dan dipertimbangkan dengan baik yang dilakukan dalam organisasi atau sistem sektor publik untuk tujuan meningkatkan struktur, operasi atau kualitas tenaga kerjanya (Nugroho et al., 2016; Saragih et al., 2019). Menurut Caiden (1968), Reformasi didasarkan pada gagasan sederhana

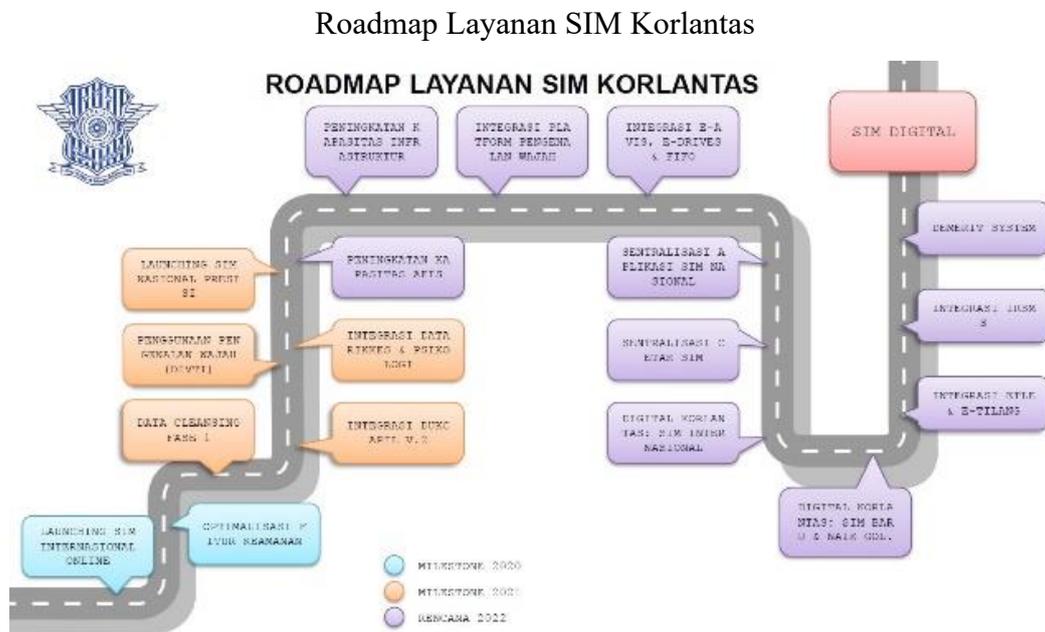
bahwa manusia tidak boleh menunggu perubahan terjadi secara alami tetapi harus berusaha mempercepat, dengan cara buatan, perbaikan dalam tatanan dunia (Engkus, 2017; Uihak, 2017). Reformasi administrasi merupakan usaha yang disengaja untuk mengubah dua hal, yang pertama struktur dan prosedur birokrasi seperti reorganisasi atau aspek kelembagaan, dan yang kedua sikap dan perilaku birokrasi publik yang terlibat seperti aspek sikap dalam rangka meningkatkan efektivitas organisasi dalam mencapai tujuan pembangunan nasional (Quah, 2010; Handrian & Putriani, 2021).

Menurut De Gusman dan Reforma (Turner & Hulme, 1997) ada beberapa elemen umum dari reformasi administrasi yang harus dilakukan: 1) Reformasi administasi perubahan pada yang sifatnya sengkaka dan terencana; 2) Reformasi administasi sama dengan inovasi; 3) Efisiensi dan efektivitas dalam pelyanan publik adalah keluaran reformasi administrasi; dan 4) Urgensitas reformasi terjadi karena adanya ketidakpastian dan perubahan yang cepat pada lingkungan organisasi. Pelayanan SIM merupakan salah satu tugas dari Satuan Lalu Lintas yang juga merupakan bagian dari Polri, yang bertugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam penertiban Surat Izin Mengemudi (SIM) di pelayanan kantor Satuan Penyelenggara Administasi SIM (SATPAS).

Perkembangan Roadmap Pelayanan Administrasi SIM

Perkembangan teknologi dan informasi memberikan dampak positif pada layanan sehingga semakin memudahkan dan terintegrasi. Berangkat dari permasalahan publik terkait pelayanan SIM maka Direktorat Registrasi dan Identifikasi (*Dit Registrent*) Korlantas Polri melakukan inovasi dengan pemanfaatan teknologi dan informasi.

Gambar 1.



Pada Gambar 1 menjelaskan mengenai roadmap atau gambaran besar SIM. Dimulai pada tahun 2019, proses registrasi pada sistem SIM telah menggunakan API terbaru dari DIVTI Polri untuk memperoleh identitas kependudukan pemohon SIM sehingga adanya kesesuaian data pada basis data kependudukan Indonesia. Hal tersebut menjadikan

data demografi pemegang SIM sejak 2019 identik dengan data kependudukan Indonesia dan data tersebut juga sudah terkunci oleh sistem sehingga tidak dapat dilakukan perubahan identitas tersebut. Roadmap selanjutnya adalah penguatan sistem identifikasi. Permasalahan proses identifikasi SIM yang tidak dijalankan dengan semestinya menjadi salah satu permasalahan utama pada sistem penerbitan SIM. Oleh karena itu, pada tahun 2019 dilaksanakan kegiatan penguatan identifikasi pada proses penerbitan SIM dengan menggunakan metode *rolling-10* dimana pengambilan sidik jari pemohon SIM dilakukan secara bergulir ataupun *rolling* untuk 10 jari dengan tingkat akurasi minimal 75%.

Kemudian roadmap selanjutnya adalah Sistem Pelaporan Harian SIM (SISLAPHAR SIM) yang dibangun dengan tujuan untuk merekam, menampilkan dan menganalisa data produksi harian SIM dari seluruh SATPAS jajaran. Sistem ini memiliki *dashboard* yang dapat digunakan sebagai alat bantu monitoring, evaluasi dan *Decision Support System*. Kemudian roadmap selanjutnya adalah Layanan SIM Internasional Online pada tahun 2020. Layanan penerbitan SIM internasional saat ini telah dapat dilakukan secara daring (*online*). Dengan hadirnya layanan ini maka masyarakat yang menginginkan SIM internasional dapat dengan mudah melakukannya melalui website layanan SIM internasional Korlantas. Layanan SIM internasional Korlantas telah terintegrasi dengan Ditjen Dukcapil, Ditjen Imigrasi, layanan Pos Indonesia serta perbankan nasional.

Roadmap selanjutnya sesuai yang telah ditunjukkan pada Gambar 1 adalah Pengadaan Sistem Komputerisasi Uji Praktek SIM A dan C pada Tahun 2020 dan 2021. Sistem Komputerisasi Uji Praktek SIM A dan C merupakan salah satu program prioritas Kapolri yang merubah sistem pengujian praktek SIM A dan C secara manual menjadi sistem uji praktek SIM secara terkomputerisasi melalui sensor yang terpasang pada lapangan uji praktek. Dengan sistem ini maka potensi kecurangan dalam pemberian nilai uji praktek dapat dihindari mengingat sensor-sensor langsung terhubung ke sistem skoring otomatis. Sistem ini mulai dipasang tahun 2020 sebanyak 6 Satpas dan 2021 sebanyak 20 Satpas, hingga 2022 sudah berjumlah 54 Satpas yang mengaplikasi SINAR di Indonesia.

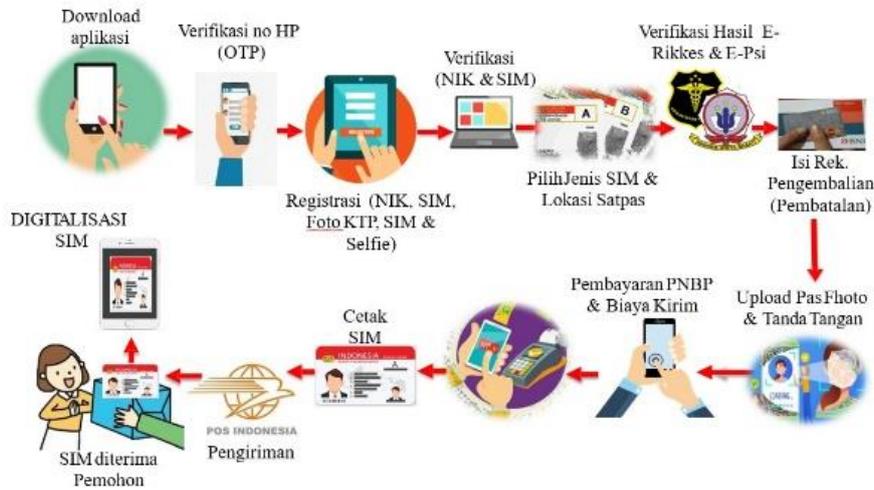
Selanjutnya adalah Digitalisasi Syarat Kesehatan Jasmani dan Rohani. Perpol No. 5/2021 tentang Penerbitan dan Penandaan SIM mengharuskan setiap pemohon SIM melengkapi persyaratan kesehatan jasmani dan rohani. Selama ini dua persyaratan ini tidak pernah terekam dalam *database* SIM Nasional karena dilaksanakan secara *offline* atau tidak terintegrasi. Bersamaan dengan diluncurkannya aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) dua persyaratan ini berhasil ditransformasikan menjadi bentuk digital yang terintegrasi dengan *database* SIM dan menambah dimensi data SIM.

Layanan Digital Aplikasi SINAR

Aplikasi SINAR merupakan Aplikasi Digital Korlantas sebagai solusi efektif untuk menghadapi tantangan pelayanan perpanjangan SIM di masa pandemic Covid-19, yang memudahkan masyarakat melakukan perpanjangan SIM secara daring penuh dari mana saja dan SIM dapat dikirimkan secara langsung kepada pemohon. Adapun manfaat dari aplikasi SINAR ini antara lain: 1) Mempermudah dan mempercepat proses layanan SIM karena dapat diakses kapan saja dan dimana saja melalui aplikasi *mobile* yang dapat diunduh pada *App Store* dan *Google Play*; 2) Menghindari kontak fisik sehingga dapat mengurangi penyebaran virus Covid-19; dan 3) Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Alur Penerbitan SIM Perpanjangan Melalui SINAR

Gambar 2.
Alur Penerbitan SIM Perpanjangan Melalui SINAR



Sumber : Laporan Evaluasi Pelayanan SIM

Gambar tersebut merupakan alur penerbitan perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR yang bisa dilakukan melalui ponsel pintar atau *mobile phone*. Aplikasi SINAR ini juga telah diunduh sebanyak 1.607.472 pengguna di *Google Play*, dan sebanyak 97.000 pengguna di *App Store* selama tahun 2021. Dan berikut merupakan jumlah produksi perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR sampai dengan tahun Mei 2022 yaitu 236.322 keping SIM.

Dari banyaknya penggunaan aplikasi SINAR tersebut masih kendala dalam pengaplikasiannya yaitu kurangnya ketersediaan dokter untuk mendukung aplikasi e-Rikkes, dokter yang ada per 2021 adalah 566 dokter, kemudian seringkali terjadi gangguan teknis dalam penggunaan aplikasi yang disebabkan oleh adanya kendala jaringan di lokasi tempat pemohon melakukan registrasi, maupun kendala server dan jaringan di Pusat Data Korlantas. Selain itu, masih kurangnya publikasi aplikasi SINAR kepada masyarakat baik dari internal maupun *stakeholder* terkait, sehingga kurangnya animo masyarakat dalam pemanfaatan aplikasi SINAR.

Perbandingan Pelayanan SIM di Negara Lain

Pelayanan SIM yang diterapkan pada seriap negara tentu berbeda. Pelayanan SIM di Jerman harus melalui tahapan yang banyak. Salah satu tahapan yang berbeda dengan di Indonesia adalah dengan terlebih dahulu mendaftarkan pada sekolah mengemudi (*Fahrschule*), ini merupakan syarat wajib karena bukti pendaftar sekolah mengemudi akan menjadi salah satu dokumen wajib yang akan diserahkan kepada pihak yang berwenang. Selain itu, dalam sekolah mengemudi seseorang harus melalui dua tahap ujian dan semuanya dilakukan dengan ketat yang diawasi oleh pihak yang berwenang dengan langsung datang ke sekolah mengemudi tersebut (Handrian & Putriani, 2021; Tauhid, 2021).

Sama halnya dengan membuah SIM di Australia dapat dikatakan juga membutuhkan waktu yang cukup lama, bahkan bisa memakan waktu mencapai 4 tahun sampai pengendara mendapat lisensi berkendara yang diajukan. Pengendara harus mengikuti ratusan jam pelatihan dan berbagi tes sebelum akhirnya mendapat SIM.

Untuk di Indonesia dijelaskan pada pasal 77 ayat 3 dalam UU No. 22 Tahun 2009, disebutkan bahwa untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi, calon pengemudi harus memiliki kompetensi mengemudi yang dapat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan atau belajar sendiri. Sehingga dengan kata lain SUM tetap bisa didapatkan meski tanpa melakukan pelatihan di lembaga pelatihan dan pendidikan mengemudi. Bisa dikatakan pembuatan di Indonesia lebih mudah dibandingkan dengan kedua negara tersebut.

Kesimpulan

Perubahan pada administrasi merupakan respon organisasi dalam hal ini adalah Kepolisian terhadap perubahan organisasi dan juga untuk menuntaskan penanggulangan penyalahgunaan kewenangan. Polri melakukan reformasi administrasi menuju layanan digital dilakukan untuk mengurangi penyimpangan-penyimpangan yang selama ini sering terjadi dalam pembuatan SIM, seperti maraknya pungutan liar atau sering disebut pungli, dan penyelewengan pada pembuatan SIM terhadap calo ataupun joki yang bekerjasama dengan oknum-oknum tertentu, serta database yang selama ini tidak terdeteksi dengan baik di dalam sistem karena karena masih dilakukan secara manual.

Dengan adanya reformasi administrasi menuju layanan digital diharapkan akan meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pelayanan SIM serta meningkatkan transparansi dan kepercayaan publik kepada organisasi Polri sehingga kecurangan yang selama ini terjadi juga secara perlahan akan berkurang bahkan tidak ada. Hal ini juga sejalan dengan adanya pandemic Covid-19 yang mengganti sistem pelayanan secara tatap muka menjadi layanan digital.

Referensi

- Aureliza, Sherina Revilia, Agus Widiyarta. 2022. Efektivitas Pelayanan SIM Corner pada Era New Normal. *Jurnal Kebijakan Publik*. Surabaya
- Caiden, G. E. 1969. *Administrative Reform*. London: London Allen Lane The Penguin.
- Danial, E, & Warsiah. 2009. *Metode Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: Laboraterium Pendidikan Kewarganegaraan. Depdiknas.
- Djatiutomo, Tri Julianto. 2020. Laporan Evaluasi Pelayanan SIM. Kasubdit SIM Ditregident Korlantas Polri.
- Engkus, E. 2017. Administrasi Publik dalam Perspektif Ekologi. *JISPO Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(1), 91-101.
- Faturahman, B. M. 2017. Reformasi Administrasi dalam Manajemen Bencana. *Mimbar Yustitia*, 1(2), 185-201.
- Fuji, S. D., &Hasibuan, L. 2021. *Peran Kepolisian dalam Melakukan Pembinaan Keamanan Dan Ketertiban Masyarakat Desa Melalui Pendekatan Komprehensif (Penelitian Di Polsek Baturaja Barat)*.
- Handrian, E., & Putriani, S. 2021. Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Provinsi Riau. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 9(2), 143-154.
- Hendrayady, A. 2011. Reformasi Administrasi Publik. *Jurnal FISIP UMRAH*, 1(1), 107-113.

<https://www.polri.go.id/sim>

https://en.wikipedia.org/wiki/Driving_licence_in_Germany

https://en.wikipedia.org/wiki/Driving_licence_in_Australia

Junaidi, J. 2015. E-Government dalam Bingkai Reformasi Administrasi Publik menuju Good Governance. *JKAP (Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik)*, 9(1), 55-67.

Juwita, Agnes. 2015. *Optimalisasi SIM Online Sebagai Strategi Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima pada Kantor Satpas Jember*. Airlangga Development Journal. Surabaya.

Kadarisman, M. 2020, December. Penyalahgunaan Kewenangan Administrasi: Determinan Reformasi Administrasi Publik dalam Perspektif Tindak Pidana Korupsi di Indonesia. In *Prosiding Seminar Nasional Penelitian LPPM UMJ* (Vol. 2020).

Masitoh, Siti. 2021. Ini Strategi Pemprov DKI Jakarta Wujudkan Jakarta bebas dari pungli. Kontan News. <https://regional.kontan.co.id/news/ini-strategi-pemprov-dki-jakarta-wujudkan-jakarta-bebas-dari-pungli>

Nugroho, S. A., Kismartini, K., & Purnaweni, H. 2016. Reformasi Administrasi Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Jawa Tengah). *Gema Publica: Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, 2(1), 13-27.

Quah, Jon S. Tien. 2010. *Public Administration Singapore Style*. United Kingdom: Emerald Group Publishing Limited. The Florida State University. USA.

Razak, I. M. R. R., Abdussamad, Z., IP, S., Nurdiansyah, W., Sos, S., Ramdani, A., ... & Sumarni, S. 2021. *Reformasi Administrasi Publik*. Media Sains Indonesia.

Sandiasa, G., & Agustana, P. (2018). Reformasi Administrasi dan Birokrasi Pemerintahan Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Daerah. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 1-8.

Saragih, A. H., Susilawati, N., & Hendrawan, A. 2019. Reformasi Administrasi Pelayanan Publik: Studi pada Penerapan Kebijakan Electronic Samsat (E-Samsat) di Provinsi DKI Jakarta. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 12-24.

Satibi, I. 2022. Prinsip Right Man on the Right Place untuk Mewujudkan Reformasi Administrasi Publik di LLDIKTI Wilayah X. *Julrnal Kelola Jurnal Ilmu Sosial*, 2(1), 121-132.

Tauhid, S. E. 2021. Lingkup Reformasi Administrasi Publik. *Reformasi Administrasi Publik*, 85.

Turner, Mark, dan David, Hulme. 1997. *Governance, Administration, and Development: Making The State Work*. London: Macmillan Press Ltd.

Ulhak, Z. 2017. Pencegahan Patologi Birokrasi melalui Reformasi Administrasi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 14(3).

Wibisono, D. S. 2011. Studi Deskriptif Tentang Kepuasan Masyarakat terhadap SIM Corner di Tunjungan Plaza Surabaya. *Journal Unair Ac*.

Yusriadi, Y., & Misnawati, M. 2017. Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 99-108.