

## **EFEKTIVITAS DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI DIGITAL KORLANTAS POLRI**

**Herbrian Kurnia Alam<sup>1</sup>, Hanny Purnamasari<sup>2</sup>**

*Universitas Singaperbangsa Karawang, Karawang, Indonesia*<sup>1,2</sup>

E-mail: [Briankurnia14@gmail.com](mailto:Briankurnia14@gmail.com)

### **ABSTRAK**

*Pemerintah sebagai penyelenggara negara mempunyai kewajiban melaksanakan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kepolisian negara republik indonesia memiliki tugas yang salah satu nya pelayan publik untuk mengurus surat kendaraan bermotor. Untuk Menunjang pelayanan publik, Kepolisian negara republik indonesia menciptakan aplikasi digital korlantas polri untuk mempermudah pelayanan masyarakat secara online yang memiliki banyak fitur seperti layanan SINAR (Sim Presisi Nasional), SIGNAL (Samsat Digital Nasional), ETLE (Elektronik Traffic Management), dan NTMC Polri. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui Efektivitas Digitalisasi pelayanan publik menggunakan Apalikasi Digital Korlantas untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Pendekatan Penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif dan teknik pengumpulan data dengan Studi Literatur dari artikel dan Jurnal. Penelitian ini berfokus pada 3 dimensi yakni Pencapaian tujuan, Integrasi, dan Adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa saat ini fitur yang dapat digunakan masyarakat hanya layanan pengurusan perpanjangan SIM. Namun dengan penggunaan aplikasi ini cukup efektif untuk mempermudah pelayanan masyarakat yang tidak memiliki waktu secara langsung untuk mengunjungi Satuan Pelayanan Administrasi SIM (Satpas) dan sebagai respon dari Kepolisian Negara Republik Indonesia tentang pelayanan publik yang sering terjadi masalah saat pengurusan kendaraan bermotor.*

**Kata Kunci:** *Digitalisasi, Pelayanan Publik, Efektifitas*

### **ABSTRACT**

*he government, as the organizer of the state, has the obligation to provide public services that are effective and efficient. The Indonesian National Police has a duty, one of which is to serve the public by managing motor vehicle registration documents. To support public services, the Indonesian National Police has created a digital application for the Traffic Corps to facilitate online services for the community, featuring various services such as SINAR (National Precision SIM), SIGNAL (National Digital Samsat), ETLE (Electronic Traffic Management), and NTMC Polri. The aim of this research is to determine the effectiveness of the digitalization of public services using the Korlantas Digital Application to enhance services for the community. The research approach is descriptive, utilizing*

*qualitative methods and data collection techniques through literature studies from articles and journals. This study employs Duncan's Effectiveness Theory with three dimensions: goal achievement, integration, and adaptation. Research results indicate that currently, the only feature available for the public is the service for extending driver's licenses. However, the use of this application is quite effective in facilitating services for those who do not have the time to visit the Driver's License Administration Unit (Satpas) in person, and it serves as a response from the Indonesian National Police regarding public services that often encounter issues during the processing of motor vehicles.*

**Keywords:** *Digitalization, Public Service, Effectiveness*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan sistem informasi saat ini mendorong transformasi digital di seluruh aspek pemberian layanan masyarakat. Hal ini selain memudahkan dalam melayani masyarakat, juga merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dengan tetap menjaga pelayanan yang baik. digitalisasi dapat digunakan untuk menghasilkan inovasi yang mempunyai manfaat langsung maupun tidak langsung bagi masyarakat.

Sebagai salah satu lembaga negara yang memiliki tugas yang kompleks serta menjaga keamanan dalam negara, polri juga memiliki tugas dalam bidang pelayanan publik khususnya pembuatan SIM ataupun STNK. Dalam hal penyelenggaraan pelayanan, erat kaitannya dengan prosedural yang rumit dan praktek di lapangan yang terkesan lama karena kompleksitas kualitas SDM hingga sarana prasarana yang kurang memadai. Serta masih maraknya pungli dalam penerbitan SIM dan STNK seperti penggunaan calo untuk mempermudah pengurusan surat surat yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab menjadi tantangan

untuk mengoptimalkan pelayanan dan berorientasi kepada kepuasan masyarakat.

Dalam upaya mewujudkan transformasi digital di sektor pelayanan publik, Korlantas Polri meluncurkan aplikasi digital yang memungkinkan masyarakat untuk mengurus perpanjangan SIM secara online. Aplikasi ini merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat. Dengan demikian, masyarakat dapat mengakses layanan kepolisian terkait lalu lintas dengan lebih mudah dan nyaman dengan syarat 90 hari sebelum masa berlaku habis dapat melakukan perpanjangan melalui aplikasi dan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Aplikasi tersebut juga hadir sebagai solusi inovatif untuk menjawab tantangan dalam pelayanan publik, khususnya di bidang lalu lintas. Sebelumnya, masyarakat harus datang langsung ke kantor Samsat untuk mengurus perpanjangan SIM, yang seringkali memakan waktu dan tenaga.

Dengan adanya aplikasi ini, proses pengurusan SIM menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien, sehingga masyarakat dapat menghemat waktu dan tenaga

Dikutip dari digital Korlantas Polri, sejak diluncurkan pada juni 2021 di Playstore telah diunduh sebanyak 98

ribu pengunduh dan sudah menerbitkan perpanjangan SIM sebanyak 26.000. Aplikasi ini dapat digunakan untuk memperpanjang SIM, membuat sim baru, dan membayar pajak kendaraan melalui Aplikasi Digital Korlantas.

### **KAJIAN PUSTAKA**

Pelayanan merupakan aspek krusial dalam upaya memberikan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat mencerminkan kualitas individu maupun organisasi penyedia layanan tersebut (Ramdhani et al., 2017).

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk menunjang, menyiapkan, dan mengelola barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lainnya (Purwanto et al., 2021). Sejalan dengan pandangan tersebut, Anggara (2016) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian kegiatan yang tidak terlihat dan merupakan hasil interaksi antara konsumen dan karyawan yang dilakukan oleh penyedia layanan untuk menyelesaikan permasalahan pelanggan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, dan lain-lain (Suwarno & Sejati, 2017). Berdasarkan Undang-Undang

Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan dalam rangka pemberian pengaturan, pengarah, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, dan pelayanan jasa lainnya yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Efektivitas dapat diartikan sebagai pencapaian tujuan melalui upaya bersama, di mana tingkat pencapaian tujuan dapat mewakili tingkat efektivitas (Pasolong, 2020). Dalam konteks organisasi, Robbins dan Judge (2017) mendefinisikan efektivitas organisasi sebagai sejauh mana kinerja organisasi dipengaruhi oleh individu, kelompok, dan struktur dalam suatu organisasi.

Efektivitas organisasi mencakup kinerja individu dan kelompok, namun kinerja organisasi lebih dipengaruhi oleh sinergi (kerja sama), sehingga organisasi akan mampu mencapai tingkat kinerja yang lebih baik dan tinggi dibandingkan dengan kinerja

masing-masing pihak (Tampubolon, 2015).

Penelitian ini menggunakan ukuran efektivitas menurut Duncan dalam Steers (2015) untuk mengetahui Efektivitas Digitalisasi Aplikasi Digital Korlantas dengan mengkaji tiga dimensi yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Adapun penjelasan mengenai teori yang dipakai sebagai berikut:

- **Pencapaian tujuan.**

Pencapaian suatu tujuan adalah upaya untuk mencapai suatu tujuan dan harus dipandang sebagai suatu proses. Pencapaian melibatkan dari beberapa unsur, yaitu: (1) jangka waktu pencapaian tersebut ditentukan, dan (2) tujuan merupakan sasaran dan target yang konkrit, dan (3) landasan yuridis.

- **Integrasi.**

## **METODE**

Dalam penelitian yang dilakukan metode memiliki peran krusial. Metode penelitian atau metode ilmiah merupakan serangkaian langkah sistematis untuk memecahkan masalah dan memperoleh pengetahuan. Menurut Creswell dan Creswell (2018), metode ilmiah adalah pendekatan sistematis dalam mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan data untuk menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Mengutip Denzin dan Lincoln yang dikutip oleh Moleong (2013:5), riset

Integrasi adalah ukuran kemampuan organisasi untuk berintegrasi secara sosial, membangun konsensus, dan berkomunikasi dengan banyak pihak lainnya. Integrasi mencakup beberapa unsur, yaitu: (1) prosedur dan (2) proses sosialisasi.

- **Adaptasi.**

Adaptasi adalah ukuran kemampuan organisasi dalam beradaptasi dengan lingkungannya. Kemampuan beradaptasi adalah kemampuan untuk secara otomatis mengubah atau menyesuaikan prosedur yang telah ditentukan sebagai respons terhadap perubahan lingkungan. Adaptasi mencakup beberapa faktor, yaitu: (1) peningkatan kapasitas atau kemampuan yang dimiliki dan (2) sarana dan prasarana

kualitatif memanfaatkan dasar ilmiah dan beragam teknik untuk menerangkan fenomena yang diamati. Pendekatan ini dipilih karena kemampuannya dalam menggali dan memahami isu-isu rumit, seperti seberapa efektif digitalisasi layanan publik. Metode ini dipilih karena sesuai untuk mengeksplorasi dan memahami fenomena kompleks seperti efektivitas digitalisasi pelayanan publik. Dalam penelitian ini yang akan diuraikan adalah efektivitas digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi digital korlantas polri.

Sugiyono (2015 : 224) mendefinisikan teknik pengumpulan data sebagai tahap penelitian yang

paling strategis, karena tujuan utamanya adalah mengumpulkan data. Untuk menulis mini riset ini, peneliti menggunakan metode studi literatur dengan mengambil data data melalui internet.

Analisis data kualitatif dilakukan ketika data yang di kumpulkan berupa kata-kata atau narasi, bukan angka-angka. Data ini tidak bisa langsung dimasukkan ke dalam tabel atau grafik. menurut Miles dan Huberman, untuk menganalisis data kualitatif, kita perlu melakukan tiga langkah utama secara bersamaan: meringkas data menjadi poin-poin penting, menyajikan data dalam bentuk yang mudah dipahami dan menarik kesimpulan yang didukung oleh data

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Aplikasi Korlantas Polri yang dirilis tahun 2021 dan tersedia di Google Play Store serta App Store telah diunduh dan diulas oleh puluhan ribu pengguna, dengan rata-rata penilaian 3,6 serta mendapatkan berbagai respon di kolom komentar. Aplikasi tersebut pada awalnya diciptakan untuk memudahkan masyarakat yang membutuhkan layanan secara prima pada masa covid-19 dan sebagai respon kapolri Jenderal Listyo Sigit terhadap banyaknya permasalahan di lapangan, terutama pengurusan surat kendaraan dan keluhan masyarakat pelayanan yang rumit.

Aplikasi tersebut memiliki fitur yang dapat memudahkan masyarakat

dengan mengajukan pelayanan melalui online yang dapat digunakan oleh pengguna, yaitu:

### **1. SINAR (SIM Layanan Presisi)**

Pembuatan SIM kini semakin mudah dan praktis. Masyarakat tidak perlu lagi repot mengurusnya secara manual. Dengan layanan online, seluruh proses pendaftaran dapat dilakukan dari rumah. Setelah persyaratan lengkap, tinggal datang ke SATPAS terdekat untuk melakukan ujian praktik. Hal ini tentunya sangat memudahkan masyarakat dan menghemat waktu.

### **2. SIGNAL (Samsat Digital Nasional)**

Signal adalah layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dikembangkan oleh korps lalu lintas polri. Selain itu, masyarakat dapat melakukan verifikasi STNK tahunan dan membayar iuran wajib kecelakaan lalu lintas. Aplikasi ini menggunakan database Kepolisian Negara Republik Indonesia, database kependudukan Direktorat Jenderal Kependudukan, daftar penduduk Kementerian Dalam Negeri, dan sistem informasi perpajakan yang dikelola oleh badan daerah di masing-masing provinsi.

### **3. ETLE (Electronic Traffic Law Enforcement)**

sistem penegakan hukum di bidang lalu lintas yang berbasis teknologi. Sistem ini memungkinkan penggunaan kamera untuk mendeteksi pelanggaran lalu lintas dan mengirimkan surat tilang secara elektronik kepada pelanggar. Aplikasi

Digital Korlantas POLRI juga mencantumkan fitur ETLE di dalamnya, yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan terkait penegakan hukum lalu lintas secara online. Dengan adanya ETLE, diharapkan penegakan hukum di bidang lalu lintas dapat lebih efisien dan transparan, serta memberikan kontribusi dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap aturan lalu lintas. Masyarakat dapat mengakses ETLE di aplikasi digital korlantas polri untuk mengecek kendaraannya yang terekam karena melakukan pelanggaran. Namun pelayanan ini belum dapat digunakan karena masih pada tahap pengembangan yang dilakukan oleh polri.

#### 4. NTMC (National Traffic Management Center)

Pusat pengendali lalu lintas atau yang dikenal dengan NTMC merupakan pusat kendali informasi dan komunikasi yang digunakan untuk mengatur lalu lintas di Indonesia. Masyarakat nantinya dapat mengakses fitur ini dan digunakan untuk melihat traffic lalu lintas, namun pada aplikasi digital korlantas polri, masyarakat belum dapat mengaksesnya karena masih pada tahap pengembangan yang dilakukan oleh polri.

Aplikasi Digital Korps lalu lintas POLRI menawarkan berbagai fitur keamanan data yang bertujuan untuk melindungi informasi pribadi pengguna. Berdasarkan informasi yang ditemukan, berikut adalah beberapa aspek keamanan data yang terkait dengan aplikasi Digital Korlantas POLRI:

- Digital ID: Aplikasi ini menggunakan representasi digital dari penyimpanan online identitas fisik dengan sistem keamanan data yang terenkripsi.
- Otentifikasi biometrik: Aplikasi ini menggunakan fitur otentifikasi biometrik dengan fitur Liveness yang terintegrasi dengan data biometrik E-KTP untuk melindungi data pengguna.
- Kebijakan Privasi: Meskipun informasi ini terkait dengan Samsat Digital Nasional, program aplikasi elektronik yang terkait dengan Korlantas POLRI, menegaskan komitmen untuk melindungi data dan informasi pribadi pengguna.

Dengan adanya fitur keamanan data ini, aplikasi Digital Korlantas POLRI bertujuan untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap data pribadi pengguna, sehingga pengguna dapat menggunakan layanan aplikasi ini dengan lebih percaya diri.

### Analisa dan Pembahasan

#### 1. Pencapaian Tujuan

Pada dimensi pencapaian tujuan, aplikasi digital korlantas polri memiliki tujuan, antara lain:

- Mempermudah Proses Perpanjangan SIM

Aplikasi ini memungkinkan pengguna memperbarui SIM secara online dengan mudah dan cepat menggunakan layanan SINAR (SIM Nasional Presisi). SIM akan dikirim langsung ke rumah pengguna sehingga

mengurangi antrian dan waktu tunggu di kantor administrasi pelayanan( Satpas). Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan perpanjangan SIM secara online, termasuk pengisian data dan mengunggah dokumen-dokumen yang diperlukan.

- Mencegah Pungli

Aplikasi Digital Korlantas POLRI memiliki potensi untuk membantu dalam pencegahan pungutan liar (pungli) melalui beberapa fitur dan mekanisme yang disediakan. Dengan adanya aplikasi ini, proses pengurusan surat kendaraan bermotor menjadi lebih mudah dan cepat, serta memungkinkan pengguna nya untuk menerima sim langsung di rumah dan tidak perlu datang ke satuan pelayanan. hal ini dapat meminimalisir kesempatan pungli akibat adanya celah dan interaksi langsung yang di dimanfaatkan oleh oknum untuk melakukan pungli dengan modus mempercepat dan mendahulukan antrian di satuan pelayanan.

Untuk mencapai tujuan tersebut, teori efektivitas didasarkan pada beberapa faktor, yaitu (1) jangka waktu pencapaian ditentukan, (2) sasaran merupakan target yang konkrit, dan (3) landasan hukum.

1.1 Kurun Waktu Pencapaian Tujuan aplikasi digital korlantas terbit pada tahun 2021 pada masa pandemi covid-19. Hal ini yang menjadikan salah satu dasar pembuatan aplikasi digital korlantas, pada saat itu semua

pelayanan beralih menggunakan online sehingga polri melakukan inovasi untuk pembuatan aplikasi digital korlantas.

1.2 Sasaran dan target yang konkret Sasaran dari terciptanya aplikasi digital korlantas yakni masyarakat yang ingin membuat atau memperpanjang SIM dengan mudah, cepat dan efisien. Saat ini kepolisian negara republik indonesia telah menyediakan 54 satpas yang dapat melakukan perpanjangan sim dan stnk, dan memiliki target untuk menambahkan satpas yang melayani melalui online secara nasional.

1.3 Dasar hukum Pengembangan aplikasi Digital Korlantas Polri dilandasi oleh amanat Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang mengatur kewajiban memiliki SIM bagi setiap pengguna kendaraan bermotor. Selain itu, aplikasi ini juga sejalan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 yang mendorong inovasi dalam pelayanan publik. Melalui layanan SINAR, masyarakat dapat dengan mudah memperpanjang SIM secara online, sehingga memenuhi ketentuan hukum yang berlaku

## 2. Integrasi

Aplikasi Digital Korlantas Polri, dengan fitur-fitur unggulannya, telah merevolusi cara masyarakat Indonesia mengurus perpanjangan SIM. Melalui layanan SINAR, masyarakat dapat dengan mudah melakukan perpanjangan SIM secara online, tanpa harus datang ke kantor Samsat. Penerapan sistem terintegrasi dalam sektor publik atau pemerintahan dapat membentuk sistem pelayanan publik yang menyeluruh, memungkinkan penciptaan layanan terpadu yang menyatukan berbagai macam layanan, dan memudahkan akses masyarakat terhadap layanan tanpa ketentuan yang berbelit-belit. Aplikasi ini mempercepat proses administrasi pelayanan terintegrasi secara daring, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan Korlantas. Dengan adanya pelayanan terintegrasi ini, aplikasi Digital Korlantas POLRI memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan terkait SIM dan lalu lintas secara online dengan lebih mudah dan efisien. Terdapat beberapa faktor pendukung Integrasi, yakni (1) prosedur dan (2) Sosialisasi.

#### 2. 1 Prosedur

Prosedur penggunaan aplikasi digital Korlantas meliputi langkah-langkah berikut:

1. Donwload aplikasi: Donwload aplikasi Digital Korlantas POLRI di Play Store untuk Android atau App Store untuk iOS.

2. Verifikasi akun: Setelah pengguna mengunduh aplikasi digital korlantas, pengguna perlu mengisi nomor ponsel dan alamat email untuk mendapatkan kata sandi untuk menggunakan aplitasi tersebut.
3. Daftar: Daftar di aplikasi Digital Korlantas POLRI. Pada menu profil dengan mengisi nomor NIK, nama, dan alamat email. Lalu kemudian anda akan menerima email untuk mengaktifkan akun Anda.
4. Log-in: Masukkan nomor ponsel yang sudah Anda daftarkan untuk log-in ke aplikasi digital Korlantas.

Prosedur penggunaan perpanjangan SIM Melalui aplikasi digital korlantas polri meliputi langkah berikut:

1. Pengguna dapat memilih icon “sim” pada layar kemudian pilih menu perpanjangan sim. Pada layanan ini hanya tersedia untuk melakukan perpanjangan sim A dan Sim C.
2. Pengguna memilih e-rikkes SIM, kemudian pengguna dapat mengklik “pendaftaran” dan mengisi identitas dengan benar dan mengisi form kesehatan.
3. Kemudian pengguna akan dilihkan untuk mengisi e-Ppsi, yakni layanan tes psikologi online dan mengisi data untuk

melengkapi syarakat kesehatan jasmani dan rohani.

4. Pengguna mengisi data permohonan untuk perpanjangan sim nasional dan menyiapkan dokumen pendukung seperti foto fisik E-KTP, SIM, Tanda tangan diatas kertas putih, dan mengupload Pas foto dengan latar belakang biru.
5. Pengguna dapat mengunggah dokumen yang diperlukan.
6. Menunggu proses perpanjangan sim
7. Apabila sim dapat di proses secara online, pengguna dapat memilih pengirim via pos indonesia dan menunggu sim nya di rumah.

Pada tahap prosedur, beberapa pengguna mengalami masalah teknis saat menggunakan aplikasi ini, seperti kesulitan dalam mengunggah dokumen atau foto, serta pesan error yang tidak jelas, permasalahan jaringan, device yang kurang mendukung, serta permasalahan aplikasi yang mengalami gangguan atau sedang dalam masa perbaikan. Selain itu pengguna juga mengeluhkan pengiriman yang hanya bisa melalui Pos Indonesia sehingga di beberapa wilayah membutuhkan waktu untuk pengiriman. Akibatnya, aplikasi digital korlantas polri hanya mendapat rating 3,6 / 5. Meskipun demikian,

korlantas polri terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan dalam aplikasi untuk memenuhi harapan. Hal ini dapat dilihat dari komentar pengguna aplikasi di google play store ataupun app store, seperti:

“Perlu diperhatikan persyaratan upload foto!! Pixel wajib disesuaikan (640x480). Pas foto wajib latar biru. Saya sudah 2x melakukan perpanjangan SIM melalui aplikasi digital korlantas. Proses cukup cepat dan tidak perlu antri. dan yang terpenting bisa disesuaikan dengan jadwal kita, sangat memudahkan kita bagi yang tidak memiliki banyak waktu!! Good digital korlantas polri!! Sukses selalu dan segera dihadirkan buat pembayaran pajak, dll”

“Beberapa catatan perlu dilakukan update software. Untuk upload foto dari galeri tidak bisa digunakan fitur nya, karena izin aplikasi untuk ambil gambar dari galeri tidak ada. Ini membuat kesusahan dalam pengupload foto dengan kualitas bagus. Terus juga menu pengiriman pos, di beberapa tempat kode pos masih belum tercantum, sehingga

data terdeteksi kosong terus. Kebanyakan aplikasi tambahan, seperti bisa diringkaskan di satu aplikasi saja”

## 2.2 Sosialisasi

Sejak diterbitkan pada tahun 2021, Polri terus melakukan sosialisasi melalui media sosial seperti Instagram, Twitter, dan TikTok. Polri melakukan sosialisasi dengan tujuan agar masyarakat dapat mengetahui dan menggunakan aplikasi digital Korlantas Polri. Selain itu pada tiap wilayah Polres juga melakukan sosialisasi pada masyarakat agar penggunaan aplikasi dapat lebih efektif.

## 3. Adaptasi

Adaptasi institusi Polri terhadap pelayanan online, khususnya melalui aplikasi digital Korlantas Polri merupakan upaya untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat agar layanan lebih efektif dan efisien. Adaptasi pelayanan secara online diperlukan oleh institusi Polri untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan mengurangi terjadinya pungli yang selama ini sering terjadi. Terdapat beberapa faktor pendukung adaptasi yakni: (1) peningkatan kemampuan dan (2) Sarana Prasarana.

### 3.1 Peningkatan Kemampuan

Pada faktor peningkatan kemampuan, Polri melakukan

pelatihan dan pengembangan pada anggota nya di tiap Polres agar dapat melayani masyarakat secara online

### 3.2 Sarana Prasarana

Polri dan peningkatan sarana prasarana di 56 satpas yang menyediakan pelayanan secara online dan meningkatkan satpas agar dapat melakukan pelayanan secara online.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Dapat disimpulkan secara umum bahwa Pelayanan publik secara digital dalam aplikasi Digital Korlantas Polri merupakan langkah positif dalam modernisasi pelayanan publik di Indonesia, mencerminkan adaptasi institusi kepolisian terhadap era digital dan tuntutan masyarakat akan layanan yang lebih efisien dan transparan. Meski demikian, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam mengatasi kendala teknis dan meningkatkan kepuasan pengguna. Aplikasinya perlu dimaksimalkan karena terdapat beberapa fitur yang belum dapat digunakan dan masih pada tahap pengembangan yang dilakukan oleh Polri. Pengembangan berkelanjutan dan evaluasi reguler diperlukan untuk memaksimalkan efektivitas aplikasi ini dalam jangka panjang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. (2016). Ilmu administrasi negara: Kajian konsep, teori, dan fakta dalam upaya menciptakan good governance. CV Pustaka Setia
- Aulia, S., & Aditya, M. (2023). Daftar Satpas Yang Menerima Pengajuan Sim Secara Online. Kompas.com. <https://otomotif.kompas.com/read/2023/09/22/120200815/daftar-satpas-yang-menerima-pengajuan-sim-secara-online>
- CNN Indonesia. (2023). Cara Bayar Pajak Mobil Online Pakai Aplikasi Signal. <https://www.cnnindonesia.com/otomotif/20230301131055-584-919309/cara-bayar-pajak-mobil-online-pakai-aplikasi-signal>
- Dimas Sulistiyo, R., & Shihab, M. R. (2023). Transformasi Digital dalam Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM): Studi Kasus Korlantas Polri. *Technomedia Journal*, 8(2SP). <https://doi.org/10.33050/tmj.v8i2SP.2064>
- Irfan, M. (2023). Aplikasi Sim Nasional Dan Presisi (Sinar) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Kota Jambi. Skripsi sarjana : Universitas Jambi. <https://repository.unja.ac.id/46017/1/skripsi.pdf>
- Ishlahah, F., & Trend, O. (2023). Strategi Peningkatan Layanan Surat Izin Mengemudi Melalui Layanan Sinar (Sim Presisi Nasional) Di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Kabupaten Gresik. Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum: Universitas Negeri Surabaya. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/47948>
- Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2021). Laporan Tahunan Korps Lalu Lintas Polri 2021. Jakarta: Korlantas Polri.
- Magfirah, Utami., dkk. (2023). Efektivitas Pelayanan Digital Di Kepolisian Ri: Studi Kasus Kota Makassar. *Development Policy and Management Review (DPMR)*, Vol 3(1). <https://journal.unhas.ac.id/index.php/DPMR/>
- Pasolong, H. (2020). Teori administrasi publik. Alfabeta.
- Pemerintah Indonesia. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014

- Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.
- Purwanto, A., Asbari, M., Fahlevi, M., Mufid, A., Agistiawati, E., Cahyono, Y., & Suryani, P. (2021). Impact of Work From Home (WFH) on Indonesian Teachers Performance During the Covid-19 Pandemic: An Exploratory Study. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(5), 6235-6244.
- Ramdhani, A., Ramdhani, M. A., & Amin, A. S. (2017). Writing a Literature Review Research Paper: A step-by-step approach. *International Journal of Basic and Applied Science*, 3(1), 47-56.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson Education Limited.
- Steers, R. M. (2015). *Efektivitas organisasi*. Erlangga.
- Suwarno, J., & Sejati, K. (2017). Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 67-77.
- Wulan, S. K., dkk. (2023). Inovasi Layanan Surat Izin Mengemudi (Sim) Melalui Layanan Sinar (Sim Nasional Presisi) Di Tangerang Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol 1(1). <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/pentahelix/article/view/16311>