

Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Menuju Era Digitalisasi di Kepolisian Resor Jayapura Kota

Lina Andayani*, Peliman Ndibau, Sahriani, Syamsudin

Universitas Sains dan Teknologi Jayapura, Indonesia

*lina.andayanigemini@gmail.com

Abstract

Public service is a fundamental manifestation of the state apparatus function in serving the community. Amid digital transformation, the Police must provide faster, more accessible, and transparent services. This study analyzes the effectiveness of driver's license (SIM) issuance services at the Jayapura City Resort Police (Polresta), focusing on the Digital Korlantas Polri application (SINAR/SIM Nasional Presisi). Rapid growth in vehicle ownership has heightened demand for SIM services, amid persistent illicit practices such as "SIM sistem tembak." Using a qualitative descriptive method, primary data were collected through in-depth interviews with eight purposively selected informants (four Satlantas officers and four community members) and two weeks of participatory observation. Secondary data were drawn from official police documents, Government Regulation No. 76/2020 on Non-Tax State Revenue (PNBP), and relevant literature. Data were analyzed using Miles and Huberman's interactive model, with credibility secured through triangulation. Effectiveness was evaluated across four indicators: (1) effectiveness and efficiency; (2) clarity and certainty; (3) simplicity; and (4) openness. Results reveal that face-to-face procedures were adequate and aligned with PNBP regulations, though SOP implementation was inconsistent across officers. Fee information was posted, but proactive outreach was limited. Procedures were deemed simple, though first-time applicants needed guidance on the SINAR application. Most critically, three of four community informants had never heard of SINAR before visiting the service counter, indicating a gap in digital outreach. These findings contribute evidence on the challenges of digital policy implementation at the sub-national periphery and recommend multi-channel socialization and capacity-building for personnel.

Keywords: *Service Effectiveness; Driver's License (SIM); Digitalization; Public Service; Jayapura City Police*

Abstrak

Pelayanan publik merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Di era percepatan transformasi digital, institusi kepolisian dituntut memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah diakses, dan transparan. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di era digitalisasi pada Kepolisian Resor Kota (Polresta) Jayapura, khususnya terkait implementasi aplikasi Digital Korlantas Polri (SINAR/SIM Nasional Presisi). Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap delapan informan yang dipilih secara *purposive* terdiri dari empat petugas Satlantas dan empat warga masyarakat yang pernah mengurus SIM serta observasi partisipatif dua minggu di loket pelayanan. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman dan diuji keabsahannya melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Efektivitas diukur melalui empat indikator: (1) efektivitas dan efisiensi; (2) kejelasan dan kepastian; (3) sederhana; dan (4) keterbukaan. Hasil menunjukkan prosedur pelayanan tatap muka sudah berjalan sesuai PP Nomor 76 Tahun

2020 tentang PNBP, namun penerapan SOP tidak konsisten antarpetugas. Informasi biaya tersedia di loket namun sosialisasi aktif pra-kunjungan masih sangat minim. Prosedur dinilai sederhana oleh petugas, namun pemohon pertama kali masih memerlukan pendampingan dalam menggunakan SINAR. Paling kritis: tiga dari empat informan masyarakat tidak mengetahui keberadaan SINAR, mengindikasikan kegagalan sosialisasi digital yang serius di tingkat lokal.

Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan; Surat Izin Mengemudi (SIM); Digitalisasi; Pelayanan Publik; Polresta Jayapura Kota

Pendahuluan

Pelayanan publik yang efektif dan efisien merupakan salah satu fondasi utama tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Kewajiban ini mendorong seluruh instansi pemerintah, termasuk Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), untuk terus meningkatkan kualitas layanannya agar benar-benar responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berkembang (Fauziah & Supriyanto, 2021).

Dalam era informasi dan globalisasi yang terus berkembang, pelayanan publik secara cepat dan tepat mutlak untuk dilaksanakan. Ketidakmampuan pemerintah dalam menyediakan layanan yang berkualitas berpotensi melahirkan gejolak sosial yang mengancam kohesi dan stabilitas bangsa. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang pesat membuka peluang bagi pemerintah untuk mentransformasi cara-cara pemberian layanan kepada masyarakat, beralih dari model manual yang lambat dan rawan penyimpangan menuju model digital yang efisien, transparan, dan terstandarisasi.

Transformasi digital telah menjadi agenda prioritas nasional dalam reformasi pelayanan publik Indonesia. Pemerintah telah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Setidaknya ada empat langkah strategis dalam mewujudkan transformasi digital pelayanan publik Asmawi & Rachman (2022) pertama, menumbuhkan kesadaran dan kepekaan penyelenggara terhadap perubahan kebutuhan masyarakat; kedua, memaksimalkan pemanfaatan teknologi yang berkembang pesat; ketiga, meningkatkan kapasitas penyelenggara layanan; dan keempat, melakukan kolaborasi lintas instansi dalam pemanfaatan data dan penyampaian layanan.

Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (Revida, 2021). Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan dokumen wajib dan salah satu syarat berkendara yang harus dimiliki oleh setiap pengendara. Dalam bidang inovasi pelayanan publik berbasis TI, sampai dengan Desember 2017 terdapat sekurangnya 1.123 inovasi yang telah diluncurkan oleh Polri, termasuk layanan yang dapat diakses melalui aplikasi *smartphone* seperti *Panic Button On Hand*, SKCK online, hingga pendaftaran SIM.

Kota Jayapura sebagai ibu kota Provinsi Papua merupakan salah satu kota dengan tingkat penerbitan SIM yang cukup aktif di kawasan Indonesia Timur. Di sisi lain, masih terdapat banyak penyimpangan dalam proses penerbitan SIM, terutama praktik SIM sistem tembak yang beredar di masyarakat. Kapolri menginstruksikan agar pembuatan SIM dilakukan melalui aplikasi Digital Korlantas Polri sehingga tidak ada lagi istilah SIM sistem tembak; semua harus melalui standar operasional prosedur (SOP) dan ketentuan

yang berlaku (Fitri et al., 2024; Setiyono & Subarsono, 2022). Namun, implementasi digitalisasi layanan SIM di Jayapura tidak berlangsung tanpa hambatan. Kondisi geografis Papua yang kompleks, keterbatasan infrastruktur jaringan internet, disparitas tingkat literasi digital masyarakat, serta keterbatasan kapasitas SDM petugas menciptakan kesenjangan antara kebijakan digitalisasi yang dirancang di tingkat nasional dengan realitas implementasinya di lapangan, khususnya di wilayah Indonesia Timur (Lestari & Wahyudi, 2022; Rahmatunnisa, 2017).

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji aspek ini. Pranata (2023) menyimpulkan bahwa inovasi layanan berbasis digital meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan di beberapa Polres besar. Fitri et al., (2024) menemukan bahwa layanan SIM online efektif jika didukung ekosistem digital yang memadai termasuk literasi masyarakat dan stabilitas jaringan internet. Kusumaningsih & Yulianingsih (2023) mengungkapkan bahwa sosialisasi perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR masih sangat minim di daerah. Agustin & Noor (2022) menambahkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital menghadapi tantangan aksesibilitas yang lebih besar di daerah dengan infrastruktur terbatas.

Kajian-kajian terdahulu tersebut sebagian besar berfokus pada kota-kota besar di Pulau Jawa. Belum ada studi yang secara khusus mengevaluasi efektivitas implementasi layanan SIM berbasis aplikasi SINAR di tingkat Polresta di Papua menggunakan kerangka empat indikator efektivitas pelayanan secara terpadu. Kesenjangan penelitian (*research gap*) ini menjadi justifikasi utama dilaksanakannya penelitian ini. Penelitian ini bertujuan memberikan kajian ilmiah komprehensif mengenai efektivitas pelayanan pembuatan SIM berbasis aplikasi digital di Kepolisian Resor Jayapura Kota, serta memperkaya literatur *digital public service* di konteks Indonesia Timur yang selama ini kurang terwakili dalam kajian akademik.

Efektivitas secara umum dipahami sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Handoko dalam Hayat (2017) efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat dan menggunakan peralatan yang sesuai untuk mencapai tujuan tersebut. Efektivitas berbeda dari efisiensi: efektivitas menekankan ketercapaian tujuan, sedangkan efisiensi menekankan minimalisasi pengorbanan dalam proses tersebut (Hayat, 2017). Moenir (2015) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilakukan dengan landasan tertentu di mana tingkat pemuasannya bergantung pada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pengguna. Sinambela dalam Yasin & Sinambela (2021) merumuskan kualitas pelayanan publik melalui enam nilai: transparan, akuntabel, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak-kewajiban. Dalam penelitian ini, efektivitas pelayanan SIM diukur menggunakan empat indikator yang dikembangkan dari konsep Hardiyansyah (2018); dan Revida (2021): (1) efektivitas dan efisiensi sejauh mana layanan mencapai tujuan dengan sumber daya minimal; (2) kejelasan dan kepastian transparansi prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu penyelesaian; (3) kesederhanaan kemudahan prosedur yang tidak berbelit dan dapat dipahami masyarakat; serta (4) keterbukaan aksesibilitas informasi layanan kepada publik secara proaktif.

Transformasi digital dalam sektor publik merupakan proses perubahan mendasar dalam cara pemerintah berinteraksi dengan warganya melalui pemanfaatan TIK (Indrajit & Djokopranoto, 2016). Konsep *e-government* menjadi paradigma dominan dalam modernisasi administrasi publik global. Implementasi *e-government* yang efektif dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik (Nurmandi & Kim, 2015). Di Indonesia, transformasi digital pelayanan publik dipercepat oleh Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE. Dalam konteks kepolisian, transformasi digital diwujudkan melalui layanan SKCK online, tilang

elektronik (ETLE), serta pendaftaran SIM melalui aplikasi Digital Korlantas Polri (Lestari & Wahyudi, 2022). Keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, melainkan juga pada kesiapan pengguna, komitmen pimpinan, dan dukungan ekosistem yang memadai (Haryono & Widiastuti, 2022).

Aplikasi SINAR (SIM Nasional Presisi) merupakan fitur dalam platform Digital Korlantas Polri yang memungkinkan masyarakat mengurus SIM secara online tanpa harus antri fisik di Satpas atau Samsat (Hidayat & Suryaningrat, 2023). Keunggulan utama aplikasi SINAR mencakup: (1) *Digital ID* representasi digital identitas fisik yang terenkripsi secara aman; (2) *Biometric Authentication* berbasis *face recognition* yang terintegrasi dengan data biometrik E-KTP; (3) percepatan proses administrasi secara daring; (4) kemudahan pembayaran multimetode; serta (5) pengiriman fisik SIM langsung ke alamat pemohon tanpa perlu datang ke Satpas/Samsat (Kusumaningsih & Yulianingsih, 2023).

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang dilaksanakan di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resor Kota (Polresta) Jayapura pada periode Oktober-November 2024. Penentuan informan dilakukan secara *purposive*, dengan delapan informan yang terdiri dari empat petugas Satlantas (satu kepala unit SIM, dua petugas loket, dan satu petugas ujian praktik) dan empat warga masyarakat yang pernah mengurus SIM dalam dua tahun terakhir (dua pemohon SIM baru dan dua pemohon perpanjangan). Data primer dikumpulkan melalui observasi partisipatif selama dua minggu di loket pelayanan dan wawancara mendalam terhadap seluruh informan. Data sekunder bersumber dari dokumen resmi Satlantas dan peraturan perundang-undangan yang relevan. Analisis data dilakukan melalui tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan, sedangkan keabsahan data diverifikasi melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian disajikan berdasarkan empat indikator efektivitas pelayanan yang menjadi kerangka analisis. Setiap indikator dibahas dengan mengintegrasikan data empiris hasil observasi dan wawancara dengan perspektif teoritis yang relevan. Ringkasan temuan disajikan pada tabel 1 berikut.

Tabel 1. Ringkasan Hasil Penilaian Efektivitas Pelayanan SIM di Satlantas Polresta Jayapura Kota

No.	Indikator	Capaian	Permasalahan Utama	Rekomendasi
1	Efektivitas & Efisiensi	Cukup	Inkonsistensi penerapan SOP antarpetugas; waktu tunggu tidak pasti	Penguatan pengawasan melekat dan evaluasi kinerja berkala
2	Kejelasan & Kepastian	Cukup	Informasi tersedia di loket namun tidak disebarluaskan sebelum pemohon datang	Sosialisasi aktif pra-kunjungan melalui media sosial dan kanal digital
3	Kesederhanaan	Baik (tatap muka); Kurang (digital)	Pemohon baru kesulitan menggunakan aplikasi SINAR tanpa pendampingan	Penyederhanaan antarmuka SINAR dan panduan berbahasa sederhana

4	Keterbukaan	Kurang	75% informan masyarakat mengetahui SINAR Satlantas	tidak aplikasi sebelum ke	Program multi-kanal terstruktur berkelanjutan	sosialisasi yang dan
---	-------------	--------	---	---------------------------------	--	----------------------------

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

1. Efektivitas dan Efisiensi

Indikator pertama efektivitas pelayanan adalah kemampuan organisasi layanan mencapai tujuan secara tepat guna dengan penggunaan sumber daya yang optimal. Dalam konteks pelayanan SIM, efektivitas dapat diukur dari sejauh mana pemohon berhasil mendapatkan SIM yang sah melalui prosedur resmi dalam waktu yang wajar dan tanpa hambatan yang tidak perlu (Hayat, 2017). Menurut Aiptu Budi Santoso selaku Kepala Unit SIM Satlantas Polresta Jayapura Kota, Pelayanan pembuatan SIM baru maupun perpanjangan pada dasarnya sudah berjalan sesuai prosedur yang ditetapkan.

Prosedur baku mencakup pendaftaran melalui loket atau aplikasi SINAR, verifikasi berkas, pemeriksaan kesehatan, ujian teori, ujian praktik, pembayaran PNBP, hingga penerbitan dan penyerahan SIM (Wawancara, 14 Oktober 2024). Namun, hasil observasi lapangan dan keterangan informan dari kalangan masyarakat mengungkapkan adanya kesenjangan antara SOP tertulis dengan praktik di lapangan. Yusuf Manggopa selaku pemohon SIM di Satlantas Polresta Jayapura Kota, kadang antriannya tidak jelas, petugas berbeda-beda dalam menjelaskan prosedur, sehingga kami bingung harus mulai dari mana (Wawancara, 16 Oktober 2024).

Senada dengan itu, Merry Wonda selaku pemohon perpanjangan SIM menyatakan, Saya sudah datang pagi tapi ternyata ada berkas yang kurang, jadi harus balik lagi besoknya (Wawancara, 17 Oktober 2024). Inkonsistensi ini berdampak pada pemborosan waktu dan sumber daya pemohon, yang secara langsung mengurangi efisiensi layanan. Temuan ini sejalan dengan Dwiyanto (2017) bahwa efektivitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh komitmen dan kapasitas petugas dalam menerapkan standar baku secara konsisten.

Dalam perspektif teori *bureaucratic performance* Sawir (2020) kinerja birokrasi yang optimal memerlukan tiga kondisi: kejelasan aturan, kapasitas SDM yang memadai, dan pengawasan melekat dari pimpinan. Oleh karena itu, pimpinan Satlantas perlu memperkuat mekanisme *monitoring* dan evaluasi kinerja petugas loket secara berkala, disertai penerapan sanksi administratif yang tegas bagi petugas yang tidak mematuhi SOP (Mulyadi & Ardiansyah, 2021).

2. Kejelasan dan Kepastian

Kejelasan dan kepastian pelayanan mencakup transparansi prosedur, persyaratan administrasi, waktu penyelesaian, dan besaran biaya resmi. Aspek ini merupakan kunci kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik, karena ketidakjelasan informasi rentan menciptakan ruang bagi praktik-praktik tidak resmi (Hayat, 2017). Menurut Widodo (2018) kepastian pelayanan juga berkaitan dengan jaminan bahwa setiap pemohon akan mendapatkan perlakuan yang sama sesuai standar yang berlaku. Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa Satlantas Polresta Jayapura telah memasang papan informasi yang memuat persyaratan pengurusan SIM, alur prosedur, dan besaran biaya sesuai PP Nomor 76 Tahun 2020 tentang PNBP. Biaya resmi yang ditetapkan meliputi: Rp 100.000 untuk SIM A dan SIM C baru, serta Rp 75.000-Rp 80.000 untuk perpanjangan.

Menurut Aiptu Budi Santoso selaku Kepala Unit SIM Satlantas Polresta Jayapura Kota, Kami selalu memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat tentang persyaratan dan biaya sebelum mereka mengurus SIM (Wawancara, 14 Oktober 2024). Menurut Merry Wonda selaku pemohon perpanjangan SIM, saya tidak tahu harus membawa berkas apa saja, sampai harus bolak-balik dua kali ke sini (Wawancara, 17 Oktober 2024).

Kondisi ini menunjukkan bahwa informasi hanya tersedia secara reaktif di tempat layanan ketika masyarakat sudah datang bukan proaktif, yaitu sebelum masyarakat datang ke Satlantas. Dalam perspektif *digital public service* I Wayan Adi (2025) penyebaran informasi pra-layanan yang proaktif melalui media sosial, situs web, dan notifikasi aplikasi SINAR merupakan standar minimal layanan publik modern. Nugroho (2019) menegaskan bahwa kebijakan yang tidak dikomunikasikan secara efektif kepada sasarannya tidak akan pernah optimal dalam implementasinya.

3. Kesederhanaan

Kesederhanaan prosedur layanan mengandung makna bahwa proses pemberian layanan dilaksanakan secara cepat, mudah, tidak berbelit-belit, dan dapat dipahami oleh masyarakat dari berbagai latar belakang pendidikan dan ekonomi (Revida, 2021). Dalam era digital, kesederhanaan juga mencakup kemudahan penggunaan platform teknologi yang disediakan. Menurut Brigadir Andi Kurniawan selaku petugas loket pelayanan SIM Satlantas Polresta Jayapura Kota, Prosedur yang kami terapkan sudah mengikuti alur Korlantas. Sebenarnya tidak rumit: daftar, lengkapi berkas, ikut ujian, bayar, selesai (Wawancara, 15 Oktober 2024). Menurut Yolanda Pigai selaku pemohon SIM baru, Alurnya sebenarnya tidak terlalu rumit, tapi saya tidak tahu cara mendaftar lewat aplikasi SINAR, jadi saya terpaksa minta tolong petugas di loket untuk menginput data saya (Wawancara, 18 Oktober 2024). Kondisi ini menciptakan paradoks: sementara aplikasi SINAR dirancang untuk menyederhanakan proses melalui layanan online, ketidaktahuan masyarakat tentang cara menggunakannya justru menambah beban kerja petugas loket dan mengurangi efisiensi layanan secara keseluruhan.

Temuan ini relevan dengan Pranata (2023) yang menekankan bahwa digitalisasi layanan SIM baru efektif jika dibarengi peningkatan literasi digital masyarakat. Tanpa upaya sistematis meningkatkan *digital literacy*, digitalisasi berpotensi menciptakan hambatan baru bagi kelompok yang kurang melek teknologi (Maulida & Pratama, 2023). Penyederhanaan antarmuka (*user interface*) aplikasi SINAR dan penyediaan panduan berbahasa Indonesia yang sederhana perlu menjadi prioritas program Satlantas.

4. Keterbukaan

Keterbukaan pelayanan publik mengacu pada kewajiban penyelenggara layanan untuk menginformasikan secara transparan seluruh aspek layanan kepada masyarakat, baik diminta maupun tidak (Epriadi, 2023; Sukmayadi & Nurdiansyah, 2021). Dalam era digital, keterbukaan menuntut inisiatif proaktif dari penyelenggara layanan untuk mendistribusikan informasi melalui berbagai kanal yang mudah diakses. Hasil penelitian secara konsisten mengidentifikasi keterbukaan sebagai indikator dengan capaian paling lemah dalam pelayanan SIM di Satlantas Polresta Jayapura. Dari empat informan masyarakat, tiga orang menyatakan belum pernah mendengar tentang aplikasi SINAR sebelum datang ke Satlantas, suatu kondisi yang sejalan dengan temuan Wahyudi & Pratiwi (2023) tentang kesenjangan digital di Indonesia Timur.

Menurut Yusuf Manggopa selaku pemohon SIM yang telah mengurus SIM lebih dari satu kali, saya baru tahu ada aplikasi itu ketika petugas loket menjelaskannya, padahal saya sudah mengurus SIM dua kali sebelumnya. Tidak ada sosialisasinya sama

sekali di lingkungan saya (Wawancara, 16 Oktober 2024). Senada dengan itu, Dani Tabuni selaku pemohon SIM baru menyatakan, saya kira mengurus SIM masih harus antri dari pagi dan memakan waktu seharian. Ternyata bisa lewat aplikasi, tapi saya tidak pernah dengar informasi itu (Wawancara, 20 Oktober 2024).

Temuan ini sangat signifikan mengingat aplikasi SINAR menawarkan keunggulan berupa: (1) *Digital ID*; (2) *Biometric Authentication* berbasis *face recognition* terintegrasi E-KTP; (3) percepatan proses administrasi secara daring; (4) fleksibilitas pembayaran multimetode; serta (5) pengiriman SIM langsung ke alamat pemohon tanpa perlu datang ke Satpas (Kusumaningsih & Yulianingsih, 2023). Dari perspektif teori *digital public service* Abdal (2025) keterbukaan dalam pelayanan digital mengharuskan penyelenggara mengambil inisiatif proaktif. Satlantas Polresta Jayapura perlu mengembangkan strategi sosialisasi *multi-channel* yang komprehensif, mencakup pemanfaatan media sosial, pembuatan konten video tutorial, koordinasi dengan instansi pemerintah daerah, serta pemasangan *banner* dan poster di lokasi-lokasi strategis.

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) berbasis digital di Satlantas Polresta Jayapura Kota belum berjalan secara optimal pada keempat indikator yang diukur. Dari sisi efektivitas dan efisiensi, prosedur pelayanan sudah terlaksana namun inkonsistensi penerapan SOP antarpetugas menimbulkan ketidakpastian bagi pemohon sehingga menghambat efisiensi layanan secara keseluruhan. Dari sisi kejelasan dan kepastian, informasi biaya sesuai PP Nomor 76 Tahun 2020 tentang PNPB tersedia di loket, namun sosialisasi aktif kepada masyarakat sebelum mereka datang ke Satlantas masih sangat minim. Dari sisi kesederhanaan, alur pelayanan tatap muka dinilai cukup mudah, tetapi pemohon yang baru pertama kali menggunakan aplikasi SINAR masih memerlukan pendampingan petugas, menunjukkan bahwa literasi digital masyarakat belum memadai untuk mendukung digitalisasi layanan SIM sepenuhnya. Dari sisi keterbukaan sebagai indikator paling lemah tiga dari empat informan masyarakat belum mengetahui keberadaan aplikasi SINAR sebelum datang ke Satlantas, mengindikasikan kegagalan sosialisasi kebijakan digitalisasi SIM di tingkat lokal. Oleh karena itu, Satlantas Polresta Jayapura perlu memprioritaskan tiga langkah utama: penguatan pengawasan dan standarisasi SOP, pengembangan program sosialisasi *multi-channel* aplikasi SINAR yang berkelanjutan, serta peningkatan kapasitas literasi digital masyarakat, guna mewujudkan layanan SIM berbasis digital yang benar-benar efektif dan inklusif di wilayah Papua.

Daftar Pustaka

- Agustin, R., & Noor, I. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Pada Era New Normal. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(2), 45-58.
- Asmawi, M., & Rachman, F. (2022). Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 10(1), 11-22.
- Fauziah, N., & Supriyanto, A. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digital: Studi Kasus Pada Instansi Kepolisian. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 25(2), 134-148.
- Fitri, A. G., Pratidina, G., & Apriliani, A. (2024). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Online. *Jurnal Karimah Tauhid*, 3(9), 10501-10517.
- Haryono, S., & Widiastuti, T. (2022). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan Dan Peluang Di Era New Public Management. *Jurnal Administrasi Negara*, 28(3), 201-218.

- Hidayat, R., & Suryaningrat, I. (2023). Efektivitas Aplikasi Digital Korlantas Polri Dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan SIM. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(2), 115-129.
- Hayat, H. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Kusumaningsih, R., & Yulianingsih, D. (2023). Sosialisasi Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) C Secara Online Pada Aplikasi Digital Korlantas Sebagai Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Pengabdian dan Inovasi*, 2(1), 137-150.
- Lestari, S. A., & Wahyudi, H. (2022). Transformasi Digital Pelayanan Publik Kepolisian: Studi pada Satlantas Polrestabes Surabaya. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(1), 88-102.
- Maulida, R., & Pratama, A. R. (2023). Literasi Digital Masyarakat Dan Adopsi Layanan Pemerintahan Berbasis Aplikasi Di Wilayah Timur Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 27(1), 45-60.
- Mulyadi, D., & Ardiansyah, F. (2021). Standar Operasional Prosedur Dan Kualitas Pelayanan Publik: Kajian Empiris Pada Satlantas Polres. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 6(2), 88-101.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. London: SAGE Publications.
- Moenir, H. A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nurmandi, A., & Kim, S. (2015). Making E-Procurement Work In A Decentralized Procurement System: A Comparison Of Three Indonesian Cities. *International Journal of Public Sector Management*, 28(3), 198-220.
- Pranata, A. A. (2023). Analisis Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Di Era Digital. *Jurnal Impresi Indonesia (JII)*, 2(11), 1037-1052.
- Rahmatunnisa, M. (2017). Mengapa E-Government Gagal? Kasus Implementasi E-Government Di Indonesia. *Jurnal Wacana Politik*, 2(1), 1-11.
- Setiyono, B., & Subarsono, A. G. (2022). Inovasi Layanan Publik Kepolisian Berbasis Teknologi Informasi: Evaluasi Program E-SIM di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(2), 55-70.
- Sukmayadi, T., & Nurdiansyah, E. (2021). Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi: Perspektif Good Governance. *Jurnal Governansi*, 7(2), 102-115.
- Wahyudi, T., & Prastiwi, D. (2023). Kesenjangan Digital Dan Efektivitas Layanan Publik Berbasis Aplikasi Di Indonesia Timur. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 11(3), 234-248.