



OPTIMALISASI APLIKASI SINAR (SIM NASIONAL PRESISI) DALAM PROSES PEMBUATAN SIM DI WILAYAH HUKUM POLRESTA BENGKULU

Optimization of the Sinar Applications (Precision National Driver's Licence) in the Process of Issuing Driver's Licenses in the Jurisdiction of Bengkulu City Police

Megawati¹

Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian

megamuhadi50@gmail.com

Halimah^{2*}

Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian

halimah.spw@gmail.com

Sutrisno³

Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian

Yudhi Hery Setiawan³

Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian

*Corresponding Authors Email: halimah.spw@gmail.com

Received: April 12, 2026, Accepted: April 20, 2026 /Published: April 30, 2026

Abstract

This study discusses the optimization of the use of the SINAR application (Precision National Driver's License) as a digital-based public service innovation implemented by the National Police of the Republic of Indonesia in the process of making a Driver's License (SIM). This application aims to improve the quality of service through a system that is fast, transparent, efficient, and easily accessible online. The public can register for a new driver's license or renewal online without having to come directly to the service office in the early stages of administration. The focus of the research is the optimization of the implementation of SINAR in the jurisdiction of the Bengkulu Police as well as its supporting and inhibiting factors. The research uses a qualitative approach with data collection techniques through interviews, observation, documentation, and triangulation. The results of the study show that the implementation of SINAR provides ease of access to services, speeds up the administrative process, reduces queues, and increases service transparency. However, there are still obstacles such as low public

understanding of digital applications, internet network disruptions, and the tendency of some people to use manual methods. In conclusion, the optimization of SINAR is able to increase the effectiveness of public services in the field of traffic and support the transformation of the National Police towards a modern technology-based institution. Optimization efforts are carried out through increasing socialization, improving technological infrastructure, and increasing the capacity of human resources.

Keywords: Driver's License Creation, Police Digital Transformation, Precision National Driver's License, Public Service, and Sinar Application.

Abstrak

Penelitian ini membahas optimalisasi pemanfaatan aplikasi SINAR (SIM Nasional Presisi) sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital yang diterapkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam proses pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). Aplikasi ini bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan melalui sistem yang cepat, transparan, efisien, dan mudah diakses secara daring. Masyarakat dapat melakukan pendaftaran SIM baru maupun perpanjangan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan pada tahap awal administrasi. Fokus penelitian adalah optimalisasi penerapan SINAR di wilayah hukum Polresta Bengkulu serta faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SINAR memberikan kemudahan akses layanan, mempercepat proses administrasi, mengurangi antrean, dan meningkatkan transparansi pelayanan. Namun, masih terdapat kendala seperti rendahnya pemahaman masyarakat terhadap aplikasi digital, gangguan jaringan internet, serta kecenderungan sebagian masyarakat menggunakan cara manual. Kesimpulannya, optimalisasi SINAR mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik di bidang lalu lintas dan mendukung transformasi Polri menuju institusi modern berbasis teknologi. Upaya optimalisasi dilakukan melalui peningkatan sosialisasi, perbaikan infrastruktur teknologi, dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia.

Kata kunci: Aplikasi Sinar, SIM Nasional Presisi, Pelayanan Publik, Pembuatan SIM, Transformasi Digital Polri.

PENDAHULUAN

Penelitian ini berfokus pada optimalisasi Aplikasi SINAR (SIM Nasional Presisi) dalam proses pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di wilayah hukum Polresta Bengkulu, dengan menitikberatkan pada

bagaimana penerapan aplikasi tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dari aspek efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Transformasi Polri menuju institusi modern yang presisi merupakan bagian dari reformasi kelembagaan yang terus digalakkan untuk menjawab tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel. Transformasi ini tidak hanya mencakup bidang penegakan hukum dan keamanan, tetapi juga aspek pelayanan kepada masyarakat yang menjadi cerminan profesionalisme Polri¹. Dalam konteks pelayanan publik, Polri memiliki berbagai unit pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, salah satunya adalah pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM). Sebagai salah satu dokumen legal yang wajib dimiliki oleh setiap pengemudi kendaraan bermotor, SIM tidak hanya berfungsi sebagai bukti kelayakan mengemudi, tetapi juga sebagai sarana tertib berlalu lintas serta bagian dari upaya menurunkan angka kecelakaan di jalan raya².

Sebelum adanya inovasi digital, proses pembuatan dan perpanjangan SIM masih dilakukan secara konvensional. Masyarakat harus datang langsung ke Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas), mengantre panjang, dan mengikuti serangkaian prosedur administrasi yang kerap kali memakan waktu lama. Kondisi ini tidak jarang menimbulkan keluhan masyarakat terkait kurangnya transparansi, lamanya waktu pelayanan, dan adanya potensi praktik percaloan³. Menyikapi tantangan tersebut, Polri melalui Korlantas meluncurkan Aplikasi SINAR (SIM Nasional Presisi) sebagai salah satu bentuk transformasi digital dalam pelayanan publik.

¹ Listyo Sigit Prabowo, 2022, *Setapak Perubahan: Catatan Pencapaian Satu Tahun Polri yang Presisi*. Presisi, Jakarta.

² Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi.

³ Deddy Mulyadi, 2020, *Manajemen Pelayanan Publik Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Baik*, Alfabeta, Bandung.

Aplikasi ini pertama kali diperkenalkan pada tahun 2021 dan menjadi bagian dari program Presisi (Prediktif, Responsibilitas, dan Transparansi Berkeadilan) yang digagas oleh Kapolri Jenderal Listyo Sigit Prabowo. Melalui SINAR, masyarakat dapat melakukan proses perpanjangan SIM A dan SIM C secara daring, mulai dari pendaftaran, verifikasi data, pemeriksaan kesehatan dan psikologi secara online, hingga pembayaran dan pengiriman SIM ke alamat pemohon⁴. Dengan penerapan aplikasi ini, Polri menunjukkan komitmennya dalam memperkuat tata kelola pelayanan publik berbasis teknologi informasi⁵.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa optimalisasi aplikasi SINAR di wilayah hukum Polresta Bengkulu masih memerlukan evaluasi dan peningkatan, baik dari sisi sosialisasi, infrastruktur digital, maupun peningkatan kemampuan personel dalam memberikan pelayanan berbasis teknologi. Upaya optimalisasi ini penting agar tujuan utama dari penerapan aplikasi SINAR, yaitu terciptanya pelayanan SIM yang cepat, transparan, dan humanis, dapat terwujud secara menyeluruh.

Tabel 1.1 Data perpanjangan SIM Konvensional Dan SIM Sinar

NO	KONVENSIONAL				SINAR			
	TAHUN	SIM A	SIM C	TOTAL	TAHUN	SIM A	SIM C	TOTAL
1	2021	3910	5499	9409	2021	23	42	65
2	2022	3771	4806	8577	2022	192	355	547
3	2023	2775	3892	6667	2023	353	663	1016
4	2024	2425	4115	6540	2024	632	1064	1696
5	2025	1872	2844	4716	2025	664	1223	1887
	TOTAL			35909	TOTAL			5211

Sumber : Polresta Bengkulu 2026

⁴ Rifta Dimas Sulistiyo, dan Muhammad Rifki Shihab, *Transformasi Digital dalam Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM): Studi Kasus Korlantas Polri*, Technomedia Journal, Vol. 8, No. 2, Edisi Agustus 2023, 189-204.

⁵ Mahmudah, dan Monalisa, *Dampak Implementasi E-Government terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Polsek Teweh Tengah*, Journal of Society and Scientific Studies, Vol. 1, No.3, Edisi 2025, 1-10.

Tabel 1.1 menunjukkan perbandingan produksi Surat Izin Mengemudi (SIM) secara konvensional dengan produksi SIM melalui aplikasi SINAR (SIM Nasional Presisi) pada periode tahun 2021 sampai dengan tahun 2025. Data tersebut memperlihatkan adanya perubahan pola pelayanan pembuatan SIM dari sistem konvensional menuju sistem digital berbasis aplikasi. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa produksi SIM konvensional mengalami kecenderungan penurunan dari tahun ke tahun, sedangkan produksi SIM melalui aplikasi SINAR mengalami peningkatan yang signifikan. Hal ini menunjukkan adanya pergeseran pola pelayanan dari sistem manual menuju sistem digital.

Secara keseluruhan, dalam kurun waktu tiga tahun terakhir, tingkat penggunaan aplikasi SINAR di wilayah hukum Polresta Bengkulu mengalami pertumbuhan rata-rata lebih dari 25% per tahun. Sementara itu, jumlah pemohon SIM secara konvensional menunjukkan tren penurunan seiring meningkatnya adopsi teknologi digital di masyarakat. Hal ini menggambarkan bahwa digitalisasi pelayanan publik yang diterapkan Polri melalui aplikasi SINAR memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi dan transparansi pelayanan. Transformasi digital yang sedang berlangsung di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) merupakan wujud nyata dari pelaksanaan program Polri Presisi yang menekankan pelayanan publik yang Prediktif, Responsibilitas, dan Transparansi Berkeadilan. Salah satu implementasinya ialah peluncuran Aplikasi SINAR (SIM Nasional Presisi) oleh Korlantas Polri, yang memungkinkan masyarakat melakukan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara daring tanpa harus datang langsung ke Satpas⁶.

Fenomena yang muncul di lapangan menunjukkan bahwa penerapan aplikasi SINAR memberikan dampak positif terhadap kemudahan dan

⁶ Fitriatul Ishlahah, dan Trena Aktiva Oktariyanda, *Strategi Peningkatan Layanan Surat Izin Mengemudi Melalui Layanan SINAR (SIM Presisi Nasional) di Kantor Satuan Lalu Lintas POLRES Kabupaten Gresik*, Vol. 11, No. 1, Edisi 2023, 1361-1372.

efisiensi pelayanan publik. Masyarakat dapat melakukan seluruh proses administrasi mulai dari pendaftaran, pemeriksaan kesehatan dan psikologi, pembayaran, hingga pengiriman SIM ke alamat pemohon melalui satu platform digital. Beberapa faktor menjadi penyebab rendahnya tingkat adopsi tersebut. Pertama, minimnya literasi digital masyarakat Bengkulu menyebabkan banyak warga belum terbiasa dengan sistem pelayanan berbasis aplikasi. Kedua, keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah pinggiran kota dan daerah rural menghambat kelancaran penggunaan aplikasi SINAR. Ketiga, sebagian masyarakat masih memiliki keraguan terhadap keabsahan dan keamanan sistem digital, sehingga lebih memilih cara manual yang dianggap lebih mudah dan pasti⁷.

Fenomena lain yang ditemukan adalah adanya ketimpangan dalam pelayanan daring dan luring (konvensional). Meskipun SINAR diharapkan menjadi solusi untuk mempercepat pelayanan dan mengurangi antrean di Satpas, faktanya antrean masih terjadi setiap hari di Polresta Bengkulu, terutama pada jam-jam sibuk. Menariknya, pada tahun 2023 hingga 2024, terlihat adanya peningkatan tren penggunaan SINAR di Bengkulu. Berdasarkan laporan internal Satlantas Polresta Bengkulu 2024, jumlah pengguna aplikasi meningkat sekitar 25% dibandingkan tahun sebelumnya.

Fenomena peningkatan ini menunjukkan adanya perubahan perilaku masyarakat menuju pemanfaatan layanan digital, meskipun belum optimal. Masih terdapat kesenjangan digital antarwilayah serta kebutuhan akan pendampingan bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan daring⁸. Dengan demikian, optimalisasi aplikasi SINAR di Polresta Bengkulu menjadi hal yang krusial untuk memastikan bahwa digitalisasi pelayanan

⁷ Rahmadea Sagita Putri, Nasrullah, dan Moh. Royfandi, *Inovasi Pelayanan Publik dalam Penerapan e-Government di Polresta Palu: Studi Kasus Aplikasi SINAR (SIM nasional Presisi)*, Vol. 2, No. 2, Edisi Mei 2025, 201-208.

⁸ Dadan Kurniawan, dan Muhammad Afdan Rojabi, 2026, *Digital Korlantas: Trnasformasi Ekosistem Layanan Publik Kepolisian di Era Baru*, Afdan Rojabi Publiher, Bogor: Indonesia.

publik benar-benar memberikan kemudahan, efisiensi, dan transparansi bagi seluruh lapisan masyarakat. Penelitian ini memiliki unsur keterbaruan (novelty) yang cukup kuat dibandingkan penelitian-penelitian terdahulu yang umumnya hanya membahas implementasi dan efektivitas aplikasi SINAR secara umum, tanpa melihat secara spesifik konteks lokal dan dinamika pelayanan publik di wilayah hukum Polresta Bengkulu.

Secara praktis, novelty penelitian ini juga terletak pada identifikasi strategi optimalisasi berbasis lokalitas, seperti peningkatan literasi digital masyarakat Bengkulu, kolaborasi lintas instansi, serta pemanfaatan media sosial dan pusat layanan digital Polresta sebagai sarana sosialisasi. Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka Penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul *Optimalisasi Aplikasi SINAR (Sim Nasional Presisi) Dalam Proses Pembuatan SIM di Wilayah Hukum Polresta Bengkulu.*

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap realitas sosial yang terjadi, bukan sekadar mengukur fenomena secara kuantitatif⁹. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif berfokus pada pengumpulan data yang bersifat naratif dan kontekstual, bukan data numerik¹⁰.

Proses penelitian dilakukan melalui teknik triad sehingga dapat yang diperoleh robust yakni tahapan observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Tahapan observasi dilakukan dengan observasi non-partisipan (peneliti mengamati proses tanpa ikut campur). Observasi dilakukan pada

⁹ Nurhaswinda, dkk, *Perbandingan Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif dalam Penelitian Sosial*, Jurnal Pendidikan Indonesia: Teori, Penelitian, dan Inovasi, Vol.5, No. 4, Edisi Juli 2025, 1-7.

¹⁰ Marinu Maruwu, *Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep, Prosedur, Kelebihan, dan Peran di Bidang Pendidikan*, Jurnal Pendidikan dan Evaluasi pendidikan, Vol. 5, No. 2, Edisi 2025, 198-211.

Satpas Polresta Bengkulu, unit verifikasi, dan fasilitas pengambilan SIM. Selanjutnya, tahapan wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk informan kunci. Hasil wawancara dilakukan dengan teknik pencacatan menggunakan rekaman audio, catatan lapangan, dan transkripsi verbatim untuk analisis. Pada tahapan observasi, peneliti menggunakan metode analisis dokumen menggunakan content analysis yang bertujuan untuk mengekstrak informasi tematik yang relevan dengan variabel penelitian.

Data-data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif melalui tahapan analisis sesuai permintaan yakni proses reduksi data, penyajian data (tampilan/model data), dan penarikan kesimpulan. Tahapan reduksi data bertujuan untuk melakukan proses pemilihan data, pemfokusan data, penyederhanaan data, dan mentransformasikan data mentah dari wawancara, observasi, dan dokumen agar memudahkan analisis lebih lanjut¹¹. Pada tahapan penyajian data (tampilan/model data), peneliti menggunakannya untuk menggambarkan hasil reduksi data dalam bentuk tabel, matriks, diagram alur, grafik frekuensi, dan peta tematik. Tahapan ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi pola, hubungan antar variabel, dan area masalah prioritas penelitian. Teknik analisis data selanjutnya adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan awal dilakukan berdasarkan pola yang muncul pada data display mis. korelasi antara gangguan jaringan (dokumen/observasi) dengan tingkat kegagalan transaksi (log sistem) dan keluhan pengguna (survei/wawancara)¹². Penarikan kesimpulan akhir yakni dengan melakukan sintesis antara hasil kualitatif dan kuantitatif untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis penelitian. Rekomendasi kebijakan diambil

¹¹ Padrul Jana, *Analisis Kesalahan Mahasiswa Dalam Menyelesaikan Soal Matematika Pada Pokok Bahasan Vektor*, Jurnal Mercumatika. Vol. 2, No.2, Edisi 2018, 8-14.

¹² Marzuki Ahmad, dan Dwi Putra Nasution, *Analisis Kualitatif Kemampuan Komunikasi Matematis Siswa Yang Diberi Pembelajaran Matematika Realistis*, Jurnal Gantang, Vol.3, No. 2, Edisi 2018, 89-95.

berdasarkan evidence-based findings serta analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) terhadap implementasi SINAR di Polresta Bengkulu.

PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Kota Bengkulu

Gambaran umum suatu wilayah menjadi penting dalam penelitian karena memberikan konteks sosial, ekonomi, dan geografis yang memengaruhi fenomena yang diteliti. Kota Bengkulu sebagai ibu kota provinsi memiliki karakteristik khusus yang dapat memengaruhi aspek sosial, keamanan, dan pelayanan publik. Kota Bengkulu terletak di pantai barat Pulau Sumatra dengan luas wilayah ± 151 km². Kota ini berbatasan dengan Kabupaten Bengkulu Utara di utara, Samudra Hindia di barat, Kabupaten Seluma di timur, dan Kabupaten Kaur di selatan. Kondisi geografis Kota Bengkulu yang berbatasan langsung dengan laut memengaruhi aktivitas ekonomi, transportasi, dan risiko bencana seperti abrasi pantai dan tsunami. Iklim Kota Bengkulu termasuk tipe tropis dengan dua musim utama, yaitu musim hujan (Oktober–April) dan musim kemarau (Mei–September). Curah hujan rata-rata mencapai 2.500–3.000 mm per tahun, dengan suhu udara berkisar antara 23–32°C. Iklim tropis ini mendukung pertanian hortikultura dan perikanan, namun juga meningkatkan risiko banjir dan longsor di beberapa wilayah.

Berdasarkan data terbaru, Kota Bengkulu memiliki jumlah penduduk sekitar 370.000 jiwa dengan tingkat kepadatan penduduk ± 2.450 jiwa/km². Penduduk Kota Bengkulu mayoritas berusia produktif (15–64 tahun) yang mendukung aktivitas ekonomi dan sosial. Ekonomi Kota Bengkulu didominasi sektor perdagangan, jasa, dan industri ringan¹³. Adanya pelabuhan dan pelabuhan laut memengaruhi arus distribusi barang dan

¹³ Berliana Adinda, 2025, *kajian Pusat-pusat Pertumbuhan Baru Perkotaan Dalam Mendukung pengembangan Kawasan Metropolitan Bandar Lampung*, Universitas Lampung, Lampung.

jasa. Tingkat pengangguran berada pada kisaran 6,5%, dan UMKM menjadi salah satu pendorong ekonomi lokal. Kontribusi sektor perdagangan dan jasa menunjukkan bahwa Kota Bengkulu memiliki ekonomi yang berbasis layanan. Industri ringan turut mendorong penciptaan lapangan kerja bagi masyarakat setempat.

2. Gambaran Umum Polresta Bengkulu

Polresta Bengkulu merupakan satuan kepolisian tingkat kota yang bertugas untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat di wilayah Kota Bengkulu. Polresta ini berada di bawah naungan Kepolisian Daerah Bengkulu (Polda Bengkulu) dan memiliki beberapa satuan fungsi (satfung) yang bertanggung jawab dalam bidang masing-masing, seperti Reserse Kriminal, Lalu Lintas, Binmas, dan Intelkam. Polresta Bengkulu memiliki peran strategis dalam menjaga ketertiban kota dan mendukung terciptanya keamanan wilayah yang kondusif. Struktur organisasi dan fungsi masing-masing satuan memudahkan koordinasi dan respons cepat terhadap berbagai bentuk kejahatan maupun gangguan keamanan¹⁴.

Fungsi utama Polresta Bengkulu meliputi: 1) Penegakan Hukum: Melakukan penyelidikan, penyidikan, dan penindakan atas tindak pidana; 2) Pemeliharaan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Harkamtibmas): Melalui patroli, pengamanan wilayah, dan mediasi konflik sosial; 3) Pelayanan Kepolisian: Memberikan layanan publik seperti SIM, SKCK, dan pengaduan masyarakat; dan 4) Pencegahan Kejahatan: Edukasi masyarakat, kampanye keselamatan, serta pengawasan proaktif terhadap potensi gangguan keamanan¹⁵.

Dalam beberapa tahun terakhir, Polresta Bengkulu menunjukkan beberapa capaian penting: 1) Penurunan tingkat kriminalitas: Menurut data

¹⁴ Tri Purwanti, *Strategi Kepolisian Resort Kota Bengkulu Dalam Mengurangi Kecelakaan Lalu Lintas di Kota Bengkulu*, Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik, Vol. 10, No.1, Edisi Juni 2023, 375-394.

¹⁵ Tyas Dwi Wijayanti, 2023, *Peranan Kepolisian Dalam Mencegah Terjadinya Tindakan Kriminalitas Ditinjau dari Sudut Hak Asasi Manusia*, Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman GUPPI, Jawa Tengah.

Polresta, kasus pencurian dan perkelahian menurun $\pm 10\%$ dibanding tahun sebelumnya; 2) Peningkatan pelayanan publik: Waktu proses SIM dan SKCK lebih cepat berkat digitalisasi sistem; 3) Patroli dan mediasi efektif: Penanganan konflik antarwarga dan pengamanan acara publik menjadi lebih tertib; dan 4) Penggunaan aplikasi Sinar dengan optimal.

Aplikasi SINAR (SIM Nasional Presisi) merupakan inovasi digital dari Korps Lalu Lintas Polri yang mengintegrasikan seluruh proses pembuatan SIM secara online. Aplikasi ini memiliki beberapa fitur utama: pendaftaran online, verifikasi dokumen, ujian teori dan praktik, pencetakan SIM, serta monitoring dan laporan digital. SINAR memfasilitasi integrasi data dan proses digital secara menyeluruh, sehingga meminimalisir kesalahan manual dan meningkatkan transparansi layanan. Proses pembuatan SIM di Polresta Bengkulu menggunakan aplikasi SINAR terdiri dari beberapa tahap, mulai dari pendaftaran hingga pencetakan SIM. Proses digital ini membuat seluruh tahapan lebih cepat, akurat, dan mudah dipantau oleh petugas maupun pemohon. Hal ini juga meminimalkan risiko penyimpangan atau manipulasi data. Proses pembuatan SIM melalui aplikasi SINAR dilakukan secara digital sejak tahap pendaftaran hingga pembayaran. Pemohon terlebih dahulu mengunduh aplikasi SINAR dan melakukan registrasi akun. Selanjutnya pemohon melengkapi persyaratan administrasi serta mengikuti tes kesehatan melalui layanan E-Rikkes dan tes psikologi melalui E-Psi yang telah terintegrasi dalam sistem. Setelah itu pemohon melakukan pembayaran biaya PNBP dan memilih jadwal kedatangan ke Satpas untuk proses verifikasi identitas serta pengambilan data biometrik.

3. Implementasi Penggunaan Aplikasi SINAR dalam Proses Pembuatan SIM di Wilayah Hukum Polresta Bengkulu

Implementasi penggunaan aplikasi SINAR (SIM Nasional Presisi) merupakan salah satu bentuk transformasi digital dalam pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia, khususnya pada bidang pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM). Melalui aplikasi tersebut, masyarakat

dapat mengakses berbagai layanan terkait SIM secara daring (online), sehingga proses administrasi menjadi lebih mudah, transparan, efektif, dan efisien.

Digitalisasi pelayanan SIM melalui aplikasi SINAR merupakan bagian dari upaya modernisasi pelayanan kepolisian yang berorientasi pada peningkatan kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan kebijakan pemerintah dalam mengembangkan sistem pelayanan publik berbasis elektronik.

1. Dasar hukum implementasi aplikasi SINAR

Pelaksanaan pelayanan penerbitan SIM melalui aplikasi SINAR di wilayah hukum Polresta Bengkulu didasarkan pada beberapa ketentuan peraturan meliputi Peraturan Kakorlantas Polri Nomor 2 Tahun 2021, Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, serta Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 yang mendorong penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik.

2. Implementasi penggunaan aplikasi SINAR di Polresta Bengkulu

Dalam praktiknya, implementasi aplikasi SINAR di Polresta Bengkulu dilaksanakan melalui integrasi antara sistem pelayanan digital dengan pelayanan langsung di Satpas. Masyarakat dapat melakukan pendaftaran permohonan SIM baru maupun perpanjangan SIM, mengunggah dokumen persyaratan, serta melakukan pembayaran PNPB secara elektronik. Dalam permohonan SIM baru, pemohon tetap diwajibkan mengikuti ujian teori dan praktik di Satpas.

3. Dampak Implementasi Aplikasi SINAR

Penerapan aplikasi SINAR memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik, antara lain meningkatnya efisiensi pelayanan, berkurangnya antrean, meningkatnya transparansi, serta kemudahan akses bagi masyarakat. Implementasi SINAR juga mencerminkan perubahan sistem kerja dan pola pelayanan yang lebih modern dan terstruktur.

4. Efektivitas SINAR dalam Meningkatkan Kecepatan dan Transparansi Pelayanan

Efektivitas SINAR terlihat dari peningkatan kecepatan pelayanan serta transparansi proses pembuatan SIM. Sistem ini memungkinkan setiap tahapan pelayanan dipantau secara real time sehingga memberikan kepastian prosedur dan waktu pelayanan kepada masyarakat.

5. Peran SINAR dalam Menjamin Keamanan dan Validasi Data Pemohon

Aplikasi SINAR berperan dalam menjaga keamanan dan validitas data pemohon, memudahkan koordinasi antarunit kerja, serta mengurangi risiko kehilangan data dan kesalahan administrasi. Selain itu, SINAR meningkatkan efisiensi administrasi dan mengurangi kesalahan manusia (human error).

Bagi petugas, SINAR menjadi sarana kerja yang efektif karena seluruh tahapan pelayanan terintegrasi dalam satu platform. Bagi masyarakat, aplikasi ini memberikan kemudahan pendaftaran, pemilihan jadwal, serta akses informasi perkembangan permohonan.

Secara keseluruhan, implementasi aplikasi SINAR di Polresta Bengkulu mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, menjamin keamanan data, serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Berdasarkan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III, keberhasilan implementasi SINAR dipengaruhi oleh empat variabel utama yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Komunikasi internal dan eksternal diperlukan untuk memastikan pemahaman yang sama antara petugas dan masyarakat mengenai sistem pelayanan SIM berbasis digital. Sumber daya meliputi sarana prasarana serta kompetensi petugas dalam mengoperasikan sistem. Disposisi berkaitan dengan sikap dan komitmen petugas dalam mendukung implementasi kebijakan serta mengatasi resistensi terhadap perubahan sistem. Struktur birokrasi mencakup kejelasan SOP serta integrasi alur pelayanan SIM yang bertujuan menciptakan pelayanan yang cepat, sederhana, dan transparan.

4. Kendala Penggunaan Aplikasi SINAR dalam Pembuatan SIM di Polresta Bengkulu

Kendala Penggunaan Aplikasi SINAR dalam Pembuatan SIM di Polresta Bengkulu. Implementasi SINAR (SIM Nasional Presisi) sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan SIM secara daring, meningkatkan transparansi, serta mempercepat proses pelayanan. Namun dalam praktiknya, implementasi aplikasi tersebut di Polresta Bengkulu masih menghadapi beberapa kendala yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

1. Sistem Pengaduan yang Masih Terpusat pada Korlantas Polri
Salah satu kendala yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi SINAR adalah mekanisme penanganan gangguan sistem yang masih terpusat pada Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia. Proses koordinasi yang berlapis menyebabkan penanganan masalah menjadi relatif lambat sehingga berpotensi menimbulkan antrean pelayanan serta menurunkan tingkat kepuasan masyarakat.
2. Belum Adanya Pelatihan Terpusat bagi Operator Aplikasi SINAR
Belum terselenggaranya pelatihan terpusat menyebabkan kemampuan teknis petugas masih bergantung pada pengalaman kerja maupun koordinasi dengan pihak Korlantas. Kondisi ini membuat petugas tidak memiliki pedoman teknis yang seragam dan memerlukan waktu tambahan dalam menangani gangguan, sehingga pelayanan menjadi kurang optimal.
3. Belum Terintegrasinya Data Pemohon SIM Secara Menyeluruh
Aplikasi SINAR belum sepenuhnya terintegrasi dengan sistem data pemohon SIM sehingga petugas masih harus melakukan pemeriksaan dan pencocokan data secara manual. Proses ini membutuhkan waktu lebih lama serta meningkatkan beban kerja petugas, sehingga tujuan efisiensi pelayanan belum sepenuhnya tercapai.

4. Minimnya Sosialisasi kepada Masyarakat Sosialisasi penggunaan aplikasi SINAR masih terbatas dan tidak dilakukan secara berkala, serta belum didukung sarana informasi yang memadai. Akibatnya, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan dan penggunaan aplikasi, sehingga tingkat pemanfaatan layanan digital masih rendah.

Secara keseluruhan, meskipun implementasi aplikasi SINAR telah memberikan berbagai kemudahan, dalam praktiknya masih ditemukan sejumlah kendala yang memengaruhi optimalisasi pelaksanaannya di Polresta Bengkulu. Kendala-kendala tersebut dapat dianalisis dari beberapa aspek utama, yaitu aspek sumber daya manusia, aspek teknis sistem dan jaringan, serta aspek partisipasi dan literasi digital masyarakat.

1. Kendala dari Aspek Sumber Daya Manusia
2. Kendala dari Aspek Teknis Sistem dan Jaringan
3. Kendala dari Aspek Partisipasi dan Literasi Digital Masyarakat
4. Implikasi Kendala terhadap Efektivitas Pelayanan SIM

Beberapa kendala yang ditemui dalam penggunaan aplikasi SINAR menyebabkan proses pembuatan SIM di Polresta Bengkulu belum berjalan optimal. Kendala tersebut antara lain: Koneksi internet tidak stabil menyebabkan proses input data lambat. Kurangnya SDM yang terlatih petugas masih memerlukan adaptasi untuk mengoperasikan aplikasi. Gangguan sistem atau error aplikasi menghambat pencetakan SIM tepat waktu. Resistensi petugas terhadap teknologi baru sebagian petugas masih terbiasa dengan proses manual. Integrasi data dengan instansi lain belum sempurna menyebabkan duplikasi atau ketidakcocokan data.

5. Upaya yang Dapat Dilakukan untuk Mengoptimalkan Penggunaan Aplikasi SINAR di Wilayah Hukum Polresta Bengkulu

- a. Optimalisasi Penggunaan Aplikasi SINAR dalam Pelayanan Pembuatan SIM di Polresta Bengkulu

Aplikasi SINAR (Sistem Informasi Manunggal SIM Nasional) merupakan bagian dari transformasi digital Polri yang bertujuan

meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui sistem yang lebih transparan, efektif, dan efisien. Implementasi SINAR di Polresta Bengkulu pada dasarnya telah memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat, namun optimalisasi sistem ini masih memerlukan berbagai upaya strategis agar manfaatnya dapat dirasakan secara maksimal oleh seluruh lapisan masyarakat. Optimalisasi penggunaan SINAR tidak hanya bergantung pada kecanggihan sistem, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur pendukung, serta tingkat literasi digital masyarakat.

b. Edukasi dan Sosialisasi sebagai Faktor Kunci Optimalisasi SINAR

Hasil penelitian menunjukkan bahwa edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat merupakan faktor utama dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi SINAR. Sosialisasi berkelanjutan, panduan digital berupa tutorial video, serta petunjuk langkah-demi-langkah sangat membantu dalam memahami alur pendaftaran. Keberhasilan implementasi sistem digital sangat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman pengguna terhadap sistem tersebut. Tanpa sosialisasi yang efektif, aplikasi digital berpotensi menimbulkan kebingungan dan memperlambat proses pelayanan, sehingga edukasi dan sosialisasi berfungsi sebagai jembatan antara inovasi teknologi dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkannya.

c. Peran Pelatihan dan Pendampingan Petugas dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan

Pelatihan dan pendampingan petugas menjadi faktor penting dalam optimalisasi SINAR. Pelatihan rutin bagi petugas sangat berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan karena petugas yang memiliki kompetensi digital yang baik mampu membantu pemohon, meminimalkan kesalahan input data, serta mempercepat proses administrasi. Keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari kualitas sumber daya manusia, karena sistem yang baik

tanpa didukung petugas yang kompeten berpotensi menimbulkan hambatan dalam pelayanan.

d. Peningkatan Infrastruktur Sistem dan Jaringan sebagai Penunjang Utama

Hasil penelitian juga mengungkap bahwa kendala teknis berupa gangguan jaringan dan server masih menjadi tantangan dalam penggunaan SINAR. Oleh karena itu, pemantauan performa server, pengecekan jaringan secara rutin, serta penanganan cepat terhadap gangguan teknis menjadi upaya penting yang dilakukan oleh Kasatlantas dan petugas operator SINAR. Peningkatan infrastruktur sistem dan jaringan sangat berpengaruh terhadap kelancaran proses pendaftaran, verifikasi, penjadwalan ujian, hingga pencetakan SIM.

e. Inovasi Layanan dan Pengembangan Fitur Sistem SINAR

Inovasi layanan menjadi salah satu strategi penting dalam mengoptimalkan penggunaan SINAR. Berdasarkan hasil wawancara, penerapan sistem antrean online, jadwal ujian yang fleksibel, serta fitur penandaan otomatis terhadap dokumen yang tidak sesuai terbukti mampu meningkatkan efisiensi pelayanan. Selain itu, masyarakat pengguna aplikasi SINAR mengharapkan adanya notifikasi status permohonan yang lebih cepat dan fitur komunikasi langsung dengan petugas. Fitur-fitur tersebut dinilai dapat meningkatkan transparansi, kenyamanan, serta kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian.

f. Implikasi Optimalisasi SINAR terhadap Kualitas Pelayanan Kepolisian

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi penggunaan aplikasi SINAR di Polresta Bengkulu memiliki implikasi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepolisian. Pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, akurat, dan efisien, serta mampu meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Berdasarkan uraian tersebut, secara umum optimalisasi penggunaan aplikasi SINAR memerlukan sinergi antara kesiapan teknologi, peningkatan

kompetensi petugas, serta edukasi masyarakat agar pelayanan publik berbasis digital dapat berjalan efektif, efisien, dan optimal.

SIMPULAN

Implementasi Aplikasi SINAR dalam proses pembuatan SIM di wilayah hukum Polresta Bengkulu telah memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dari segi kecepatan, transparansi, dan efisiensi. Sistem yang terintegrasi memungkinkan setiap tahapan pelayanan dipantau secara real time, sehingga memberikan kepastian prosedur dan waktu pelayanan kepada masyarakat serta meningkatkan kepercayaan terhadap institusi kepolisian. Selanjutnya, SINAR juga berperan dalam menjamin keamanan dan validitas data pemohon melalui sistem deteksi dini terhadap kesalahan data dan kelengkapan dokumen. Dari sisi operasional, aplikasi ini mempermudah kinerja petugas melalui otomatisasi dan integrasi sistem, serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat baik melalui pendaftaran online maupun pelayanan langsung yang tetap didukung sistem digital.

Pada praktiknya, implementasi SINAR masih menghadapi berbagai kendala yang memengaruhi efektivitas pelayanan, baik dari aspek sumber daya manusia, teknis, maupun literasi digital masyarakat. Adaptasi petugas terhadap sistem digital, gangguan jaringan dan server, serta rendahnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan aplikasi menjadi tantangan utama yang berdampak pada kelancaran pelayanan dan tingkat kepuasan pemohon. Oleh karena itu, optimalisasi penggunaan SINAR memerlukan upaya berkelanjutan melalui peningkatan kompetensi petugas, penguatan infrastruktur teknologi, serta edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat. Selain itu, inovasi layanan dan pengembangan fitur aplikasi juga perlu terus dilakukan guna meningkatkan pengalaman pengguna dan memastikan bahwa transformasi digital pelayanan SIM dapat berjalan secara efektif, efisien, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Berliana Adinda, 2025, *kajian Pusat-pusat Pertumbuhan Baru Perkotaan Dalam Mendukung pengembangan Kawasan Metropolitan Bandar Lampung*, Universitas Lampung, Lampung.
- Dadan Kurniawan, dan Muhammad Afdan Rojabi, 2026, *Digital Korlantas: Trnasformasi Ekosistem Layanan Publik Kepolisian di Era Baru*, Afdan Rojabi Publiher, Bogor: Indonesia.
- Deddy Mulyadi, 2020, *Manajemen Pelayanan Publik Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Baik*, Alfabeta, Bandung.
- Listyo Sigit Prabowo, 2022, *Setapak Perubahan: Catatan Pencapaian Satu Tahun Polri yang Presisi*. Presisi, Jakarta.
- Tyas Dwi Wijayanti, 2023, *Peranan Kepolisian Dalam Mencegah Terjadinya Tindakan Kriminalitas Ditinjau dari Sudut Hak Asasi Manusia*, Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman GUPPI, Jawa Tengah.

Jurnal

- Fitriatul Ishlahah, dan Trenda Aktiva Oktariyanda, *Strategi Peningkatan Layanan Surat Izin Mengemudi Melalui Layanan SINAR (SIM Presisi Nasional) di Kantor Satuan Lalu Lintas POLRES Kabupaten Gresik*, Vol. 11, No. 1, Edisis 2023, 1361-1372.
- Rifta Dimas Sulistiyo, dan Muhammad Rifki Shihab, *Transformasi Digital dalam Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM): Studi Kasus Korlantas Polri*, Technomedia Journal, Vol. 8, No. 2, Edisi Agustus 2023, 189-204.
- Mahmudah, dan Monalisa, *Dampak Implementasi E-Government terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Polsek Teweh Tengah*, Journal of Society anf Scientific Studies, Vol. 1, No.3, Edisi 2025, 1-10.
- Rahmadea Sagita Putri, Nasrullah, dan Moh. Royfandi, *Inovasi Pelayanan Publik dalam Penerapan e-Government di Polresta Palu: Studi Kasus Aplikasi SINAR (SIM nasional Presisi)*, Vol. 2, No. 2, Edisi Mei 2025, 201-208.

Nurhaswinda, dkk, *Perbandingan Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif dalam Penelitian Sosial*, Jurnal Pendidikan Indonesia: Teori, Penelitian, dan Inovasi, Vol.5, No. 4, Edisi Juli 2025, 1-7.

Marinu Maruwu, *Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep, Prosedur, Kelebihan, dan Peran di Bidang Pendidikan*, Jurnal Pendidikan dan Evaluasi pendidikan, Vol. 5, No. 2, Edisi 2025, 198-211.

Padrul Jana, *Analisis Kesalahan Mahasiswa Dalam Menyelesaikan Soal Matematika Pada Pokok Bahasan Vektor*, Jurnal Mercumatika. Vol. 2, No.2, Edisi 2018, 8-14.

Marzuki Ahmad, dan Dwi Putria Nasution, *Analisis Kualitatif Kemampuan Komunikasi Matematis Siswa Yang Diberi Pembelajaran Mateatika Realistis*, Jurnal Gantang, Vol.3, No. 2, Edisi 2018, 89-95.

Tri Purwanti, *Strategi Kepolisian Resort Kota bengkulu Dalam Mengurangi Kecelakaan Lalu Lintas di Kota bengkulu*, Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik, Vol. 10, No.1, Edisi Juni 2023, 375-394.

Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024.