Proceedings of Police Academy, Vol.1, No.1, 2025, pp. 183-196

# Inovasi Layanan Sim Digital Nasional Presisi (SINAR): Tinjauan Literatur Terhadap Dampak dan Tantangan Pelayanan Online Polri

***Brylian Setiawan[1],Alif Muzahid[2],Dussamad[3],Jason Sheva Saino[4],Selvino Ahmad[5].**
**Akademi Kepolisian**
Jl. Sultan Agung No. 131, Kota Semarang, Jawa Tengah 50232
Email : *[1]bryliansetiawan@gmail.com

**ABSTRAK**

Aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) merupakan salah satu inovasi digital Polri dalam mendukung transformasi pelayanan publik yang efisien dan transparan. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau secara sistematis berbagai literatur yang membahas dampak, efektivitas, serta tantangan dalam implementasi aplikasi SINAR di berbagai wilayah Indonesia. Dengan menggunakan metode literature review naratif, artikel ini mengelompokkan temuan-temuan ke dalam empat tema utama: efisiensi layanan, tingkat adopsi masyarakat, kendala teknis, dan pengaruh terhadap kepercayaan publik. Hasil kajian menunjukkan bahwa meskipun SINAR berkontribusi positif dalam mempercepat pelayanan perpanjangan SIM, berbagai hambatan struktural dan sosial masih menghambat pemerataan manfaatnya. Rekomendasi strategis meliputi penguatan infrastruktur, peningkatan literasi digital masyarakat, dan integrasi lintas layanan digital. Kajian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengambilan kebijakan serta pengembangan layanan publik berbasis digital di lingkungan Polri.

***Kata Kunci:*** *SINAR, SIM online, kepercayaan publik, e-government, pelayanan Polri*

## PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam sektor pelayanan publik merupakan respons strategis pemerintah Indonesia dalam menjawab tuntutan tata kelola pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap perkembangan zaman serta kebutuhan masyarakat. Sejalan dengan visi Indonesia Digital 2045, digitalisasi pelayanan publik tidak hanya menjadi simbol kemajuan teknologi, tetapi juga instrumen penting dalam mewujudkan prinsip-prinsip good governance dan memperluas akses layanan secara merata (Effendi, 2022). Di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), transformasi digital menjadi bagian integral dari Program Presisi (Prediktif, Responsibilitas, Transparansi Berkeadilan) yang diluncurkan sejak 2021 oleh Kapolri Jenderal Listyo Sigit Prabowo. Program ini bertujuan membentuk institusi Polri yang adaptif, kolaboratif, dan mampu memanfaatkan teknologi informasi guna meningkatkan profesionalisme serta kualitas pelayanan kepada masyarakat (Prasetyo & Widiatmaka, 2021).

Salah satu implementasi nyata dari Program Presisi adalah peluncuran Aplikasi SINAR (SIM Nasional Presisi) oleh Korps Lalu Lintas (Korlantas) Polri. Aplikasi ini dirancang untuk memfasilitasi pengurusan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara daring (online), mencakup pengunggahan dokumen persyaratan, pemeriksaan kesehatan dan psikologi secara digital, pembayaran melalui kanal elektronik, hingga pengiriman SIM ke alamat pemohon

melalui layanan pos. Dengan demikian, Aplikasi SINAR tidak hanya menawarkan kemudahan akses, tetapi juga bertujuan mengurangi praktik koruptif di lingkungan pelayanan perizinan lalu lintas (Setyawan, 2023). Menurut data Korlantas Polri, sejak peluncuran awal pada tahun 2021, jumlah pengguna aplikasi SINAR mengalami peningkatan signifikan, meskipun belum merata di seluruh Indonesia. Efisiensi waktu dan biaya menjadi keunggulan utama dari sistem ini, di mana pemohon tidak perlu lagi datang langsung ke Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas), yang selama ini kerap diwarnai antrean panjang, biaya tambahan, dan risiko pungli (pungutan liar) (Kompas, 2022; Kurniawan, 2021).

Namun demikian, implementasi aplikasi SINAR belum sepenuhnya berjalan tanpa hambatan. Terdapat sejumlah tantangan struktural dan teknis, antara lain:

- Masalah Teknologi

  Beberapa pengguna melaporkan gangguan dalam proses verifikasi dokumen, lambatnya sistem, hingga kegagalan transaksi digital. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan akan peningkatan kapasitas server dan sistem keamanan digital (Rahmawati & Nugroho, 2023).
- Kesenjangan Literasi Digital

  Data dari APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) menunjukkan bahwa meskipun penetrasi internet sudah mencapai 78%, tingkat literasi digital masyarakat Indonesia masih rendah, terutama di kalangan usia lanjut dan masyarakat di wilayah 3T (Tertinggal, Terdepan, dan Terluar). Hal ini berdampak langsung pada kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi digital seperti SINAR (APJII, 2023).
- Keterbatasan Infrastruktur Internet

  Wilayah seperti Papua, Maluku, dan sebagian Kalimantan masih mengalami akses internet yang terbatas, menghambat efektivitas layanan digital yang sepenuhnya bergantung pada koneksi daring (BPS, 2023).
- Kesiapan Internal Institusi

  Tidak semua Satpas memiliki SDM yang siap dan terlatih dalam mendukung sistem layanan berbasis digital. Beberapa laporan menyebutkan adanya gap antara kebijakan pusat dengan kesiapan pelaksana di daerah (Nasution, 2022).
- Resistensi Sosial dan Budaya

  Sebagian masyarakat masih mempercayai bahwa pelayanan tatap muka lebih dapat diandalkan dibandingkan sistem daring, khususnya karena mereka merasa kurang familiar dengan aplikasi digital (Handayani, 2022).

Tinjauan terhadap literatur dan laporan evaluasi awal menunjukkan bahwa meskipun belum sempurna, Aplikasi SINAR telah memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dari aspek transparansi, kecepatan, dan akuntabilitas. Sebuah studi oleh LIPI (2022) menyimpulkan bahwa layanan digital seperti SINAR dapat meningkatkan trust-building antara masyarakat dan institusi kepolisian, selama didukung oleh keandalan sistem dan edukasi publik yang memadai. Di sisi lain, kehadiran SINAR turut mengubah paradigma pelayanan publik, dari yang bersifat birokratis dan konvensional menjadi lebih terbuka dan berbasis data. Hal ini sejalan dengan pendekatan citizen-centric governance, di mana teknologi digunakan untuk memperkuat relasi antara negara dan warganya (Dwiyanto, 2020).

Berdasarkan tinjauan berbagai sumber dan hasil implementasi di lapangan, dapat disimpulkan bahwa Aplikasi SINAR merupakan langkah maju dalam reformasi birokrasi Polri, namun masih memerlukan sejumlah perbaikan struktural dan sosial agar dapat berjalan optimal di seluruh wilayah Indonesia. Untuk itu, beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan antara lain:

- Peningkatan literasi digital masyarakat melalui pelatihan dan kampanye edukatif berbasis komunitas;
- Penguatan infrastruktur digital di wilayah 3T agar tidak terjadi ketimpangan pelayanan;
- Pelatihan SDM internal Polri guna meningkatkan kemampuan teknis dan kesiapan layanan digital;

Penerapan sistem feedback loops untuk menerima dan merespons masukan pengguna secara berkala. Dengan langkah-langkah tersebut, digitalisasi pelayanan publik Polri melalui aplikasi SINAR tidak hanya menjadi simbol kemajuan teknologi, tetapi juga sarana penting dalam membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian, serta memperkuat integritas layanan publik di era digital.

## METODE PENILITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan tinjauan literatur naratif (*narrative literature review*), yaitu suatu metode sistematis untuk mengidentifikasi, mengkaji, dan mensintesis temuan-temuan kunci dari berbagai sumber literatur ilmiah dan dokumen kebijakan yang relevan. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman holistik dan reflektif terhadap dinamika implementasi Aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) sebagai bentuk inovasi pelayanan publik digital di lingkungan Polri. Tinjauan naratif juga memungkinkan analisis lintas-disiplin yang mendalam mengenai konteks sosial, teknologi, dan institusional yang mempengaruhi adopsi layanan digital dalam sektor publik (Greenhalgh et al., 2018). Data

sekunder dalam penelitian ini dikumpulkan dari berbagai sumber kredibel, baik akademik maupun praktis. Tujuannya adalah untuk memperoleh gambaran menyeluruh tentang keberhasilan, tantangan, serta persepsi publik terhadap penggunaan Aplikasi SINAR. Jenis sumber data yang digunakan meliputi:

- Jurnal akademik nasional terindeks Sinta dan Google Schovlar yang membahas topik terkait digitalisasi layanan publik dan kepolisian;
- Laporan hasil riset internal Polri, khususnya dari Pusat Penelitian dan Pengembangan (Puslitbang) Polri;
- Dokumen resmi Korlantas Polri, seperti buku saku digital layanan, laporan tahunan, dan publikasi internal;
- Artikel kebijakan dan evaluasi pelayanan publik dari lembaga pemerintah (seperti KemenPAN-RB) maupun LSM yang bergerak di bidang reformasi birokrasi dan pelayanan publik;
- Berita terverifikasi dari media daring nasional (seperti Kompas, CNN Indonesia, Detik, dan TribrataNews) untuk memberikan konteks terbaru serta data lapangan yang melengkapi temuan ilmiah.

Pendekatan *multi-source triangulation* digunakan untuk memvalidasi data yang diperoleh dari berbagai jenis sumber. Proses pencarian literatur dilakukan secara sistematis menggunakan pendekatan kombinasi kata kunci (*Boolean keywords*) untuk meningkatkan cakupan hasil pencarian. Kata kunci yang digunakan meliputi:

- “SIM Nasional Presisi”
- “Aplikasi SINAR Polri”
- “Digitalisasi pelayanan SIM”
- “Pelayanan publik digital Polri”
- “Korlantas inovasi pelayanan publik”
- “Tinjauan literatur pelayanan SIM digital”

Literatur dicari melalui beberapa kanal utama:

1. Portal Garuda Ristekdikti (https://garuda.kemdikbud.go.id) – untuk jurnal nasional terakreditasi;
2. Google Scholar – untuk publikasi ilmiah internasional dan nasional;
3. Website resmi Puslitbang Polri dan Korlantas – untuk laporan internal dan dokumen kebijakan;

4. e-Journal kampus negeri dan swasta – sebagai pelengkap dari perspektif akademik mahasiswa dan dosen;
5. TribrataNews dan situs berita nasional – untuk memperoleh laporan aktual dan kebijakan terbaru dari Polri.

Literatur yang telah ditemukan kemudian klasifikasi dan coding berdasarkan keterkaitannya dengan fokus kajian. Analisis dilakukan menggunakan pendekatan analisis tematik kualitatif (*thematic analysis*), yaitu metode yang mengorganisasi dan menginterpretasi data secara sistematis ke dalam tema-tema utama yang relevan dengan tujuan penelitian (Braun & Clarke, 2006). Empat tema besar yang menjadi kerangka analisis dalam kajian ini adalah:

1. Efektivitas dan efisiensi layanan SINAR: Mengkaji dampak aplikasi terhadap waktu pelayanan, biaya, serta kemudahan prosedur dibandingkan sistem konvensional.
2. Tingkat adopsi dan penerimaan masyarakat: Menganalisis sejauh mana masyarakat dari berbagai latar belakang menerima dan memanfaatkan aplikasi ini.
3. Kendala teknis dan struktural dalam implementasi: Menyusun permasalahan terkait infrastruktur, literasi digital, kesiapan SDM, serta hambatan kelembagaan lainnya.
4. Dampak terhadap transparansi dan kepercayaan publik: Mengukur potensi aplikasi dalam mencegah praktik pungutan liar dan meningkatkan persepsi positif terhadap institusi Polri.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi digital dalam sektor pelayanan publik telah menjadi prioritas utama pemerintah Indonesia dalam mendukung agenda reformasi birokrasi. Di tengah tuntutan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas publik, Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) meluncurkan Aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) sebagai salah satu inovasi strategis untuk mempercepat proses digitalisasi pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM). SINAR memungkinkan masyarakat untuk mengurus perpanjangan SIM secara daring melalui aplikasi, tanpa perlu mengunjungi kantor Satpas secara fisik. Artikel ini bertujuan untuk menelaah dinamika implementasi SINAR berdasarkan literatur akademik, laporan kebijakan, dan studi evaluatif. Secara umum, hasil telaah menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi SINAR dapat dikelompokkan ke dalam empat tema utama yang saling berkaitan, yaitu: (1) efektivitas dan efisiensi layanan publik, (2) tingkat adopsi dan penerimaan masyarakat, (3) tantangan teknis dan struktural, dan (4) dampak terhadap transparansi kelembagaan serta kepercayaan publik terhadap Polri.

Salah satu indikator keberhasilan digitalisasi pelayanan publik adalah tercapainya efisiensi birokrasi. Dalam konteks pelayanan SIM, aplikasi SINAR hadir untuk memangkas proses panjang dan kompleks yang selama ini membuka celah terjadinya praktik maladministrasi, termasuk pungutan liar (pungli). Sebelum adanya SINAR, pemohon SIM harus menempuh proses antrean panjang, mengikuti tes kesehatan dan psikologi di tempat, serta menyerahkan berkas secara manual. Model ini dinilai tidak hanya memakan waktu dan biaya, tetapi juga meningkatkan beban kerja petugas Satpas. Penelitian Fitriani, Setiawan, dan Ramadhan (2023) mengungkapkan bahwa SINAR mampu mengurangi waktu pelayanan hingga 50% dibandingkan proses konvensional. Temuan ini diperkuat oleh Laporan Evaluasi Korlantas Polri (2023) yang menunjukkan bahwa durasi pelayanan online hanya membutuhkan waktu rata-rata 2–3 hari kerja, termasuk pengiriman SIM ke rumah pemohon.

Di kota-kota besar seperti Jakarta, Bandung, dan Surabaya, efisiensi ini turut mendongkrak kepuasan masyarakat yang sebelumnya mengeluhkan waktu antrean panjang. Dari sudut pandang kebijakan publik, keberhasilan SINAR mencerminkan implementasi prinsip-prinsip new public management (NPM), yaitu menekankan pada efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan berbasis teknologi. Sebagaimana dijelaskan oleh Osborne dan Gaebler (1992), birokrasi modern harus lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dengan mengadopsi pendekatan kewirausahaan sektor publik dan transformasi digital sebagai sarana efisiensi. Namun, efisiensi ini belum berlaku secara merata. Di beberapa wilayah, waktu tunggu pengiriman SIM masih mengalami keterlambatan. Hal ini disebabkan oleh ketergantungan pada layanan ekspedisi serta kurang optimalnya pengawasan terhadap logistik pengiriman. Selain itu, sejumlah laporan mengindikasikan adanya kendala dalam proses verifikasi kesehatan dan psikologi yang dilakukan secara daring, terutama pada pengguna dengan keterbatasan digital.

Tingkat adopsi aplikasi SINAR sangat dipengaruhi oleh faktor sosial, demografis, dan literasi digital masyarakat. Survei internal Korlantas Polri (2023) menyatakan bahwa hanya sekitar 40–45% dari total pemohon SIM yang menggunakan aplikasi SINAR. Sisanya masih lebih memilih metode tatap muka di Satpas. Adopsi tertinggi tercatat pada kelompok usia produktif (20–40 tahun), yang merupakan digital natives dan lebih terbiasa menggunakan aplikasi digital. Sementara itu, kelompok usia di atas 50 tahun cenderung mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital karena terbatasnya kemampuan teknologi dan kurangnya bimbingan teknis. Penelitian Putri dan Aditya (2024) menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi publik, desain antarmuka yang belum inklusif, serta kurangnya tutorial atau bantuan pengguna menjadi faktor utama rendahnya adopsi di kalangan lansia dan masyarakat berpendidikan rendah.

Ketimpangan digital juga menjadi isu penting dalam adopsi SINAR. Wahyuni (2021) menyebutkan bahwa kesenjangan akses internet dan ketersediaan perangkat digital antara kota dan desa menciptakan digital divide yang nyata. Hal ini menimbulkan implikasi serius terhadap kesetaraan akses layanan publik. Di wilayah 3T (Tertinggal, Terdepan, dan Terluar), implementasi SINAR bahkan cenderung stagnan akibat minimnya infrastruktur internet dan fasilitas penunjang teknologi lainnya. Secara teoritis, adopsi teknologi ini dapat dijelaskan melalui model Technology Acceptance Model (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989). Model ini menekankan bahwa perceived usefulness (manfaat yang dirasakan) dan perceived ease of use (kemudahan penggunaan) adalah dua faktor kunci dalam mempengaruhi sikap dan niat individu dalam mengadopsi teknologi. Dalam konteks SINAR, rendahnya literasi digital dan ketidaktahuan masyarakat terhadap manfaat aplikasi menyebabkan rendahnya niat untuk beralih ke sistem digital.

Pelaksanaan aplikasi SINAR menghadapi berbagai tantangan teknis yang berpotensi menghambat keberhasilan implementasi. Salah satu tantangan utama adalah masalah integrasi sistem. Saat ini, sistem SINAR masih terfragmentasi dengan platform lain seperti SIGNAL (untuk e-tilang) dan ETLE (Electronic Traffic Law Enforcement). Kurangnya interoperabilitas menyebabkan proses verifikasi dan validasi data menjadi lambat, serta menimbulkan error pada saat sinkronisasi data pengguna dengan database DUKCAPIL. Beberapa permasalahan teknis yang umum dilaporkan antara lain:

- Gagal unggah dokumen karena ukuran file melebihi batas atau sistem tidak kompatibel;
- Kegagalan verifikasi biometrik atau kesalahan identitas karena perbedaan data NIK;
- Error sistem saat input data medis dan psikologis;
- Antarmuka aplikasi yang tidak user-friendly dan minim informasi bantuan.

Selain masalah teknis, tantangan struktural juga menjadi penghambat signifikan. Puslitbang Polri (2022) dalam evaluasi lapangannya menyebutkan bahwa banyak kantor Satpas di daerah belum dilengkapi dengan SDM yang memiliki keahlian teknologi informasi. Pelatihan yang diberikan belum merata, dan koordinasi antar unit internal seringkali tidak berjalan optimal. Kurangnya kerja sama dengan mitra swasta dalam pengiriman SIM juga menyebabkan keterlambatan logistik dan menurunkan kepuasan pengguna. Kondisi ini mengindikasikan bahwa transformasi digital tidak bisa hanya mengandalkan teknologi semata. Diperlukan reformasi kelembagaan secara menyeluruh yang meliputi penguatan kapasitas SDM, pembenahan sistem kerja lintas unit, serta penyusunan kebijakan integratif yang adaptif terhadap dinamika digital.

Digitalisasi pelayanan publik, termasuk melalui aplikasi SINAR, memberikan peluang besar bagi penguatan transparansi dan akuntabilitas lembaga negara. Dengan mengurangi interaksi langsung antara petugas dan pemohon, serta mengalihkannya ke jalur digital yang terdokumentasi secara sistematis, risiko terjadinya penyimpangan administratif dapat ditekan. Seluruh proses pembayaran dilakukan secara daring, sehingga dapat diaudit dan dilacak secara real-time. Menurut Dwiyanto (2020), prinsip utama dari e-Government adalah membangun sistem pemerintahan yang transparan dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini terbukti dalam konteks SINAR, di mana masyarakat mulai merasakan peningkatan layanan dan menurunnya praktik pungli di beberapa wilayah.

Lestari dan Suryadi (2023) mencatat bahwa kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri meningkat apabila mereka memperoleh pengalaman positif dalam menggunakan layanan digital. Namun, jika terjadi gangguan teknis atau kegagalan layanan, persepsi negatif dapat muncul kembali. Ini menunjukkan bahwa kepercayaan publik (public trust) bersifat dinamis dan sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan. Fenomena ini sejalan dengan teori institutional trust (Blind, 2007), yang menekankan bahwa kepercayaan terhadap lembaga publik bergantung pada konsistensi layanan, kejelasan prosedur, dan integritas institusi. Oleh karena itu, Polri perlu memastikan bahwa SINAR tidak hanya menjadi simbol digitalisasi, tetapi juga alat efektif dalam membangun legitimasi publik.

Implementasi Aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) merupakan terobosan penting dalam reformasi birokrasi pelayanan publik di Indonesia. Meskipun telah terbukti meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan di sejumlah wilayah, keberhasilan SINAR belum sepenuhnya merata. Tingkat adopsi masih rendah di kalangan masyarakat berusia lanjut dan daerah 3T, sedangkan tantangan teknis dan hambatan struktural menunjukkan perlunya reformasi kelembagaan yang lebih mendalam. Agar SINAR dapat berfungsi secara optimal, diperlukan pendekatan sistemik yang mencakup penguatan literasi digital, pengembangan kapasitas SDM, integrasi sistem digital, serta strategi komunikasi publik yang berkelanjutan. Ke depan, SINAR memiliki potensi besar untuk menjadi fondasi dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri, jika implementasinya dilakukan secara inklusif dan responsif terhadap kebutuhan warga negara.

## KESIMPULAN

Hasil tinjauan literatur menunjukkan bahwa aplikasi SINAR (SIM Nasional Presisi) merupakan tonggak penting dalam upaya transformasi pelayanan publik berbasis digital di lingkungan Polri, terutama dalam mengusung efisiensi, akuntabilitas, dan aksesibilitas. Namun demikian, keberhasilan implementasi inovasi ini tidak dapat dilepaskan dari konteks struktural

dan sosial yang lebih luas. Untuk itu, dalam bagian ini, hasil temuan dianalisis secara lebih mendalam melalui tiga perspektif utama: strategi kelembagaan, kesiapan sosial-teknologis, dan pembelajaran dari praktik internasional. Peluncuran aplikasi SINAR merupakan bagian dari pendekatan top-down institution-driven innovation, sejalan dengan visi besar Program PRESISI (Prediktif, Responsibilitas, Transparansi Berkeadilan). Strategi ini menandakan komitmen Polri dalam mendorong transformasi digital, khususnya melalui e-policing sebagai wujud modernisasi institusi keamanan publik (Prasetyo & Widiatmaka, 2021). Namun demikian, literatur memperlihatkan bahwa keberhasilan inovasi digital dalam birokrasi tidak cukup hanya melalui peluncuran teknologi, tetapi sangat ditentukan oleh kesiapan sistem internal. Beberapa prasyarat reformasi kelembagaan yang belum sepenuhnya terpenuhi antara lain:

- Rekonstruksi prosedur internal agar lebih adaptif terhadap sistem digital (Greenhalgh et al., 2018);
- Mekanisme evaluasi berbasis pengalaman pengguna (user experience) untuk menjamin pelayanan yang responsif dan berorientasi kebutuhan warga;
- Transparansi dan pengawasan berkelanjutan, baik dari unit pengawas internal maupun pihak independen untuk menjamin integritas pelaksanaan di lapangan.

Tanpa dukungan reformasi kelembagaan yang menyeluruh, potensi aplikasi SINAR dalam membangun digital trust akan mengalami resistensi, khususnya bila terdapat ketidaksesuaian antara janji layanan digital dengan realitas pengalaman pengguna. Tinjauan terhadap berbagai sumber menunjukkan bahwa terdapat ketimpangan kesiapan antara kebijakan pusat dan kenyataan di tingkat lokal. Hal ini terlihat dari masih tingginya angka kendala teknis, mulai dari *bug* sistem, validasi dokumen yang gagal, hingga ketidaksinkronan data dengan database DUKCAPIL (Rahmawati & Nugroho, 2023). Beberapa kendala utama yang mencerminkan kesenjangan kesiapan ini antara lain:

- Ketimpangan infrastruktur digital di wilayah 3T, yang menyebabkan layanan SINAR belum dapat diakses merata;
- Keterbatasan kapasitas SDM lokal, khususnya di Satpas daerah, dalam mengoperasikan dan memelihara sistem digital secara berkelanjutan;
- Rendahnya literasi digital masyarakat, terutama di kalangan lanjut usia dan kelompok dengan pendidikan rendah.

Literatur menyarankan bahwa keberhasilan implementasi digitalisasi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh dukungan sosial-teknologis yang inklusif (Alcaide-Muñoz et al., 2017). Oleh karena itu, diperlukan upaya strategis Polri untuk:

- Bekerja sama dengan pemerintah daerah dan Kominfo dalam memperluas infrastruktur dan literasi digital;
- Menyediakan pelatihan berbasis komunitas (community digital training) untuk mendekatkan teknologi kepada masyarakat;
- Mengintegrasikan SINAR dengan sistem lintas sektor, seperti Dukcapil, PT Pos, atau layanan publik lainnya agar ekosistem digital menjadi lebih terpadu.

Pembelajaran dari negara-negara yang telah lebih dahulu menerapkan sistem digital pelayanan SIM secara nasional dapat menjadi cermin penting bagi pengembangan SINAR ke depan. Dua contoh relevan adalah India melalui aplikasi Parivahan Sewa, yang mengintegrasikan lebih dari 1.000 *Regional Transport Offices* (RTO) ke dalam satu platform pelayanan SIM nasional. Keberhasilan ini didukung oleh regulasi interoperabilitas data, kampanye literasi digital secara masif, serta adanya saluran *grievance redressal* (pengaduan publik) yang aktif. Estonia, yang dikenal sebagai pelopor e-government, memanfaatkan sistem X-Road untuk menjamin keamanan dan keterhubungan data antarinstansi. Di negara ini, setiap layanan publik terintegrasi dalam satu identitas digital warga, dengan prinsip *once-only principle*, yakni data hanya dimasukkan satu kali oleh warga dan digunakan oleh semua instansi yang berwenang.

Dibandingkan dengan kedua negara tersebut, Indonesia melalui aplikasi SINAR telah menunjukkan arah kebijakan yang serupa, tetapi masih memerlukan penguatan pada beberapa aspek penting, antara lain:

- Koordinasi lintas lembaga untuk menyatukan basis data kependudukan, kendaraan, dan perizinan;
- Validasi data secara real-time agar tidak terjadi duplikasi atau kesalahan identitas;
- Komunikasi publik yang partisipatif dan berbasis empati, guna meningkatkan pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem.

Hasil tinjauan literatur menyimpulkan bahwa aplikasi SINAR merupakan inovasi pelayanan publik digital yang transformatif, namun keberhasilannya masih bersifat fragmentaris dan belum merata secara nasional. Pada satu sisi, layanan ini mampu memberikan efisiensi waktu, peningkatan transparansi, serta pengurangan interaksi langsung yang rentan terhadap praktik koruptif. Namun pada sisi lain, kendala teknis dan kesiapan kelembagaan yang belum memadai telah menciptakan inkonsistensi dalam pengalaman pengguna, serta

memperlemah potensi pembentukan kepercayaan publik di beberapa wilayah. Sebagai catatan penting, kepercayaan digital tidak dibangun dari teknologi semata, melainkan dari tata kelola yang konsisten, pelayanan yang adil, serta keterlibatan aktif masyarakat sebagai mitra strategis dalam transformasi. Oleh karena itu, SINAR harus dipahami bukan hanya sebagai alat, tetapi sebagai representasi dari *culture shift* menuju birokrasi Polri yang lebih modern, humanis, dan berbasis kebutuhan warga negara.

## REKOMENDASI

Berdasarkan sintesis temuan dan analisis kritis terhadap literatur yang ada, terdapat sejumlah rekomendasi strategis yang dapat dipertimbangkan dalam upaya optimalisasi implementasi Aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri). Rekomendasi ini disusun berdasarkan lima area kunci: infrastruktur dan dukungan teknis, integrasi sistem, literasi digital publik, evaluasi berkelanjutan, dan penguatan kapasitas SDM kelembagaan. Transformasi digital tidak akan berhasil tanpa didukung oleh infrastruktur teknologi yang memadai dan merata di seluruh wilayah Indonesia. Oleh karena itu:

- Perluasan jaringan internet dan fasilitas teknologi informasi di seluruh Satpas, terutama di wilayah pedesaan, perbatasan, dan daerah tertinggal, harus menjadi prioritas kerja sama antara Polri, Kemenkominfo, dan pemerintah daerah.
- Pendirian pusat layanan bantuan teknis (helpdesk) baik secara daring maupun tatap muka, bertujuan untuk memberikan pendampingan langsung kepada masyarakat yang mengalami kesulitan teknis saat menggunakan aplikasi SINAR.

Investasi pada infrastruktur dasar ini menjadi syarat mutlak untuk menjamin kesetaraan akses dan mencegah ketimpangan pelayanan digital antarwilayah. Salah satu kelemahan utama dalam implementasi SINAR adalah rendahnya tingkat integrasi dengan sistem digital lainnya di lingkungan Polri maupun instansi pemerintah lain. Untuk itu diperlukan:

- Penguatan interoperabilitas SINAR dengan sistem digital yang sudah ada, seperti SIGNAL (e-tilang), ETLE (electronic traffic law enforcement), dan database Dukcapil untuk validasi data kependudukan secara real-time.
- Pengembangan platform layanan digital terpadu dalam bentuk SuperApp Polri, yang mengintegrasikan seluruh layanan publik berbasis digital di lingkungan kepolisian ke dalam satu aplikasi tunggal yang mudah diakses dan efisien secara biaya serta waktu.

Integrasi semacam ini tidak hanya meningkatkan efisiensi administratif, tetapi juga memperkuat citra institusi Polri sebagai aktor pelayanan publik yang modern dan responsif. Rendahnya adopsi masyarakat terhadap aplikasi SINAR di beberapa wilayah menjadi indikator bahwa pemahaman dan penerimaan publik masih perlu ditingkatkan. Maka dari itu:

- Kampanye literasi digital harus dilakukan secara masif dan multikanal, melalui media sosial, media lokal, penyuluhan berbasis komunitas, hingga kerja sama dengan lembaga keagamaan dan pendidikan.
- Penyediaan panduan penggunaan aplikasi dalam format yang lebih inklusif seperti video pendek, infografik, maupun audio-visual berbahasa lokal, dapat membantu kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam memahami teks atau antarmuka digital.

Upaya edukasi ini sangat krusial untuk membangun pemahaman, kepercayaan, dan partisipasi masyarakat dalam layanan digital Polri. Inovasi digital membutuhkan pendekatan dinamis yang adaptif terhadap perubahan kebutuhan dan umpan balik masyarakat. Oleh karena itu:

- Evaluasi berkala berbasis data pengguna harus dilakukan untuk menilai kinerja aplikasi dari aspek teknis, kepuasan pengguna, dan kecepatan pelayanan. Hal ini dapat dilakukan melalui dashboard evaluasi kinerja berbasis big data analytics.
- Pelibatan masyarakat sipil, akademisi, dan lembaga independen dalam proses evaluasi dapat meningkatkan akuntabilitas serta memberikan masukan objektif yang membangun terhadap pengembangan sistem.

Dengan pendekatan evaluatif yang inklusif, proses perbaikan aplikasi tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga sosial dan institusional. Aktor utama dalam keberhasilan implementasi sistem digital adalah sumber daya manusia yang kompeten dan memiliki orientasi pelayanan publik yang adaptif. Oleh karena itu:

- Pelatihan teknis intensif bagi petugas Satpas dan operator aplikasi perlu difokuskan pada keterampilan digital, penanganan keluhan masyarakat, serta pemahaman atas etika pelayanan digital.
- Penanaman budaya kerja inovatif di lingkungan Polri menjadi kunci agar transformasi digital tidak hanya menjadi proyek teknologi, tetapi bagian dari proses modernisasi kelembagaan secara berkelanjutan.

Implementasi Aplikasi SINAR sebagai wujud digitalisasi pelayanan publik Polri merupakan langkah progresif yang patut diapresiasi. Namun agar inovasi ini benar-benar dapat memenuhi

prinsip aksesibilitas, efisiensi, dan akuntabilitas, dibutuhkan penguatan menyeluruh, mulai dari pondasi infrastruktur, peningkatan literasi masyarakat, hingga pembaruan kelembagaan secara struktural dan kultural. Ke depan, SINAR tidak hanya harus dilihat sebagai aplikasi teknis, tetapi sebagai bagian dari transformasi sistemik Polri dalam membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan publik digital yang profesional, humanis, dan merata di seluruh wilayah Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, A. (2020). *Reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Fitriani, D., Setiawan, A., & Ramadhan, R. (2023). *Digitalisasi pelayanan publik dalam institusi kepolisian: Studi kasus aplikasi SINAR*. Jurnal Ilmu Kepolisian, 10(2), 45–59.

Indonesia.go.id. (2021). Polri luncurkan aplikasi SINAR untuk permudah perpanjangan SIM. https://indonesia.go.id

Korlantas Polri. (2023). *Laporan evaluasi layanan SIM Nasional Presisi (SINAR)*. Jakarta: Korlantas Mabes Polri. https://korlantas.polri.go.id

Lestari, F., & Suryadi, H. (2023). *Membangun kepercayaan publik melalui inovasi digital pelayanan SIM*. Jurnal Administrasi Publik, 8(1), 23–34.

Prasetyo, D., & Widiatmaka, H. (2021). *Polri Presisi: Menuju transformasi layanan publik modern*. Jakarta: Polri Press.

Puslitbang Polri. (2022). *Kajian evaluatif implementasi aplikasi SINAR di Jawa Barat dan Jawa Tengah*. Jakarta: Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri.

Putri, R. D., & Aditya, M. A. (2024). *Tingkat literasi digital dalam pemanfaatan aplikasi pelayanan publik: Studi kasus SINAR*. Jurnal Komunikasi Pemerintahan, 6(1), 12–25.

Rahmawati, D., & Nugroho, M. (2023). *Analisis teknis implementasi aplikasi SINAR*. Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi, 9(3), 189–202.

Mulyono,S. (2024). *Tingkat penggunaan layanan digital Polri masih terbatas, ini penyebabnya*. https://tribratanews.polri.go.id

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.

Wahyuni, E. (2021*). Ketimpangan akses teknologi dalam implementasi e-government di Indonesia*. Jurnal Komunikasi dan Informasi Publik, 8(2), 134–14