© 2024 The Author(s). Published by Puslitbang Polri. This is an open access article under the CC BY-NC-SA license (https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

ISSN 1411-3813 | E-ISSN 2684-7191
DOI: 10.46976/litbangpolri.v27i3.245

Evaluasi Kualitas Aplikasi Digital Korlantas Polri guna Mendukung Tugas Kepolisian dalam Rangka Penguatan Pelayanan Publik

Harvin Raslin[1], Septi Astuti[1], Annisa Yusuf[1], Suryadi[2], Yana Taryana[3]
[1]Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri, [2]Universitas Indonesia, [3]Badan Riset dan Inovasi Indonesia
harvinraslin8892@gmail.com

ABSTRACT

The transformation toward Polri Presisi is a priority program led by Police Chief General Drs. Listyo Sigit Prabowo, M.Si., aimed at modernizing public service facilities to facilitate public access to Polri services. One implementation of this initiative is the launch of digital services by the Traffic Corps (Korlantas), including the SIM Nasional Presisi (SINAR) for driver's licenses, the National Digital Samsat (SIGNAL) for vehicle tax payments, Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE), and the Integrated Road Safety Management System (IRSMS) for traffic accident monitoring. This research aims to evaluate the Korlantas digital applications (SINAR, SIGNAL, ETLE, and IRSMS) to ensure they meet Polri's ICT Master Plan standards as mandated by Police Chief Decree No. 704/V/2018, providing fast, easy, and transparent service while protecting users' personal data. The study utilizes a qualitative and quantitative approach, collecting data through interviews, observations, and questionnaires. Findings indicate that Korlantas digital applications have progressed but require improvement in areas such as hosting on private data centers, optimal integration, data processing efficiency, and security management. The applications are viewed as beneficial by the public, though many are not fully aware of features like SINAR, SIGNAL, and ETLE, necessitating broader outreach. This evaluation offers valuable insights for enhancing Korlantas applications to better support police services for the community.

Keywords: *Evaluation, Quality, Korlantas Polri Digital Application, Public Services.*

ABSTRAK

Transformasi menuju Polri Presisi merupakan program prioritas Kapolri Jenderal Polisi Drs. Listyo Sigit Prabowo, M.Si. dalam memodernisasi sarana dan prasarana pelayanan publik, memudahkan akses masyarakat terhadap layanan Polri. Salah satu implementasinya adalah peluncuran layanan digital oleh Korps Lalu Lintas (Korlantas), seperti SIM Nasional Presisi (SINAR), pembayaran pajak kendaraan di Samsat Digital Nasional (SIGNAL), *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE), dan *Integrated Road Safety Management System* (IRSMS) untuk pemantauan kecelakaan lalu lintas. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi aplikasi digital Korlantas (SINAR, SIGNAL, ETLE, dan IRSMS) agar memenuhi standar MPTIK Polri sesuai Keputusan Kapolri No. 704/V/2018 serta mampu memberikan pelayanan cepat, mudah, dan transparan sekaligus melindungi data pribadi pengguna. Pendekatan penelitian menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan kuesioner. Hasil menunjukkan bahwa aplikasi digital Korlantas berkembang tetapi memerlukan perbaikan, seperti hosting di data center swasta, integrasi yang belum optimal, efisiensi pengolahan data, dan tata kelola keamanan. Masyarakat menilai aplikasi ini bermanfaat, tetapi banyak yang belum sepenuhnya mengenal fitur-fitur seperti SINAR, SIGNAL, dan ETLE, sehingga dibutuhkan sosialisasi lebih luas. Evaluasi ini menjadi wawasan penting untuk peningkatan kualitas aplikasi Korlantas agar lebih mendukung tugas kepolisian dalam melayani masyarakat.

Kata Kunci: Evaluasi, Kualitas, Aplikasi Digital Korlantas Polri, Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia memberikan amanah bahwa peran Polri adalah sebagai pemelihara kamtibmas, penegak hukum, pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat. Dalam hal pelayanan kepada masyarakat, modernisasi sarana dan prasarana pelayanan publik yang mudah diakses menjadi salah satu kebijakan utama Kapolri Jenderal Polisi Drs. Listyo Sigit Prabowo, M.Si. Untuk memaksimalkan peran Polri dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, telah dilakukan penguatan peran teknologi informasi di Polda dan Polres sampai ke wilayah hukum terkecil.

Guna mendukung pencapaian visi dan misi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, Polri memiliki Master Plan Teknologi Informasi dan Komunikasi (MPTIK) Polri Tahun 2019-2025 yang disusun dan ditetapkan menjadi Keputusan Kapolri: Kep/704/V/2018 guna mendukung pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di lingkungan Polri yang merupakan suatu perencanaan pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di lingkungan Polri. MPTIK Polri melingkupi enam domain utama yakni: (1) Data dan informasi, (2) Aplikasi, (3) Infrastruktur teknologi informasi, (4) Infrastruktur teknologi komunikasi, (5) Keamanan TIK, dan (6) SDM dan organisasi. Pada domain aplikasi, MPTIK Polri mendefiniskan aplikasi adalah satu atau sekumpulan program komputer dan prosedur yang dirancang untuk melakukan tugas atau fungsi layanan Polri. Adapun standar aplikasi Polri yakni: (1) Dikembangkan sesuai standar pengembangan aplikasi Polri, (2) Hosting dan domain di *data center* Polri, (3) Penyatuan aplikasi dan integrasi data Polri, (4) Pengumpulan, pengolahan, dan penyajian guna mendukung pengambilan keputusan pimpinan, (5) Memenuhi prinsip tata kelola keamanan TIK.

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) khususnya di Korps Lalu Lintas (Korlantas) berdasarkan *commander wish* Kakorlantas tanggal 15 Desember 2023 saat ini menyelenggarakan layanan melalui aplikasi digital. Fitur-fitur yang disediakan dalam aplikasi digital Korlantas POLRI antara lain: layanan SIM Nasional Presisi (SINAR), pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Samsat Digital Nasional (SIGNAL), layanan yang memantau secara *real-time* terkait kondisi keadaan lalu lintas dengan menggunakan CCTV yaitu *National Traffic Management Center* (NTMC) Polri dan layanan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) yang berfungsi untuk pemberitahuan informasi E-Tilang secara *real-time* (dikutip dari *situs web digitalkorlantas.id*).

Aplikasi digital Korlantas Polri diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dalam hal kecepatan, kemudahan dan transparansi berbagai pelayanan bagi Masyarakat. Terkait dengan hal tersebut, salah satu anggota Komisi III DPR RI yang bernama Heru Widodo menyoroti efektifitas aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) milik Korlantas Polri dan berpendapat bahwa aplikasi ini bagus jika mudah di akses dan berharap agar aplikasi SINAR dapat dikembangkan sehingga masyarakat lebih mudah mengakses aplikasi tersebut. Sejauh ini pemanfaatan aplikasi SINAR telah diimplementasikan di 54 kantor Satpas di seluruh Indonesia. Aplikasi SINAR sudah tersedia di *App Store* dan *Play Store*, dengan rating 3,9 (skala 5) dari pengguna yang terverifikasi yaitu 91.007 orang di *Play Store* sedangkan untuk di *App Store* diberikan rating lebih kecil yaitu 3,5 (skala 5) dari 6,3 ribu ulasan. Penilaian untuk aplikasi SIGNAL di *Play Store* sebesar 4.8 (skala 5) dari 625 ulasan, sedangkan untuk 2 aplikasi lainnya yaitu NTMC Polri dan ETLE masih belum tersedia (https://*www.dpr.go.id*, diakses tanggal 14 Desember 2023).

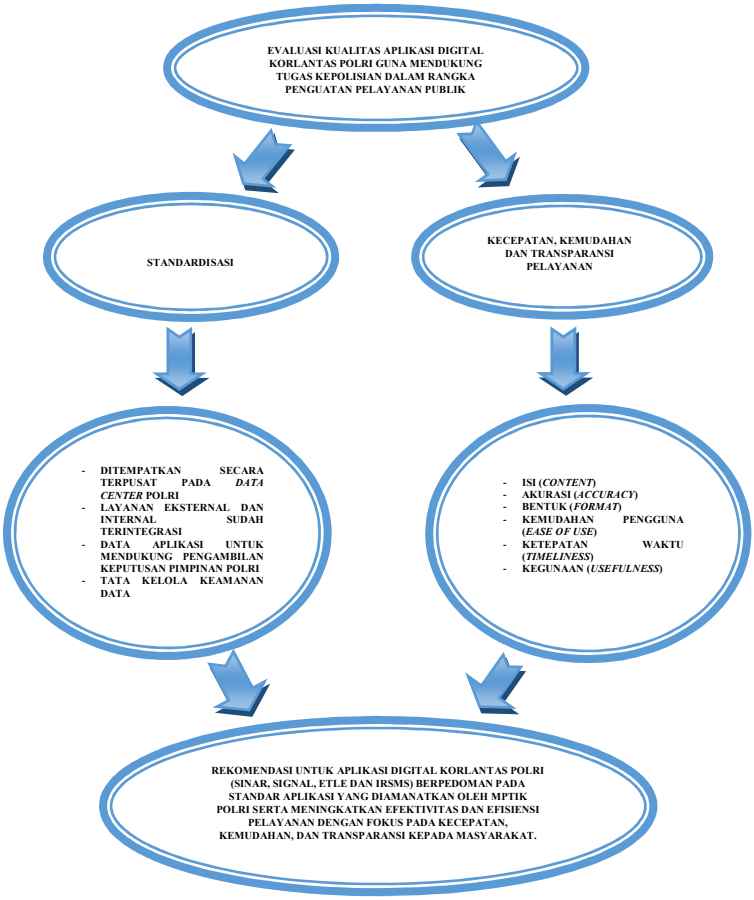
Tantangan yang dihadapi aplikasi-aplikasi Korlantas tersebut selain harus memenuhi standar aplikasi yang diamanatkan MPTIK Polri sehingga dapat mendukung terwujudnya operasional Polri dan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK), juga harus disoroti efektifitasnya dalam memberikan kecepatan, kemudahan dan transparansi pelayanan kepada masyarakat, dengan tetap menjaga dan memberikan perlindungan terhadap data pribadi pengguna aplikasi dimaksud. Dengan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran riil bagaimana penggelaran aplikasi di lingkungan Korlantas Polri guna mewujudkan amanat SPBE, Renstra Polri (MPTIK), dan Program Prioritas Kapolri dalam menyongsong era *Police* 4.0. Sehingga aplikasi Korlantas Polri menghasilkan layanan Polri secara efektif dan efisien, jaminan ketersediaan

layanan (*availability*), terwujudnya jaringan yang handal (jaminan integritas data), serta terwujudnya keamanan data (jaminan kerahasiaan data) aplikasi tersebut.

Didukung dengan berbagai hasil penelitian yang berkaitan tentang aplikasi digital menunjukan bahwa pentingnya sarana digital di era digital ini dalam efiktivitas dan efisiensi pelayanan publik untuk masyarakat. Pada tahun 2023, Nurul Dwi Tsoraya, dkk melakukan studi tentang Pengenalan Aplikasi Pelayanan Publik Digital "Tangerang Gemilang". Studinya bertujuan untuk mengenalkan dan mensosialisasikan akses pelayanan publik digital melalui aplikasi *E-Government* Tangerang Gemilang terhadap generasi muda, dalam kegiatan ini adalah mahasiswa/i salah satu perguruan tinggi di Kabupaten Tangerang. Hasil studi menunjukkan antusiasme positif masyarakat dengan indikasi tingginya tingkat partisipasi masyarakat dalam kegiatan ini. Selanjutnya, pada tahun 2021, Novy Riesa Sellfia, dkk melakukan studi tentang Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-government* dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta. Tulisan ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan publik lewat aplikasi Sampurasun dan sejauhmana aplikasi tersebut sudah memiliki elemen-elemen penting dalam penerapan *e-government* di Kabupaten Purwakarta. Hasil penelitian menyatakan bahwa dengan adanya pelayanan publik berbasis *e-government* ini menguntungkan bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan, sehingga aplikasi dalam penerapannya dapat terimplementasikan dengan baik.

Kesamaan dari dua penelitian tersebut dengan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa fokus utama terletak pada penggunaan aplikasi digital dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik bagi masyarakat. Ketiga penelitian juga menyoroti antusiasme dan partisipasi masyarakat terhadap penggunaan aplikasi digital tersebut. Beberapa masyarakat merespon positif terhadap kemudahan akses dan solusi yang diberikan oleh aplikasi digital dalam mengatasi masalah waktu dan keterbatasan sumber daya manusia dalam pelayanan publik. Sedangkan perbedaan antara penelitian ini dengan dua penelitian tersebut terletak pada pada subjek, tujuan, dan metode penelitian yang digunakan. Penelitian ini membahas tentang kualitas aplikasi digital Korlantas Polri, sementara penelitian kedua lebih menekankan pada aspek sosialisasi dan partisipasi masyarakat terhadap aplikasi pelayanan publik digital, sedangkan penelitian ketiga lebih menitikberatkan pada analisis kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh aplikasi *e-government*.

Berdasarkan literatur dan tantangan yang dihadapi, maka Polri perlu melakukan evaluasi kualitas aplikasi digital Korlantas Polri untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh kepolisian dapat optimal, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Beberapa permasalahan pokok dalam penelitian ini yakni: (1) Apakah aplikasi digital Korlantas Polri sudah memenuhi standar aplikasi yang diamanatkan Master Plan Teknologi Informasi dan Komunikasi (MPTIK) Polri sesuai Keputusan Kapolri Nomor 704/V/2018; dan (2) Apakah aplikasi digital Korlantas Polri sudah efektif dan efisien dalam memberikan kecepatan, kemudahan dan transparansi pelayanan kepada masyarakat. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis aplikasi digital Korlantas Polri (SINAR, SIGNAL, ETLE dan IRSMS) sudah memenuhi standar aplikasi yang diamanatkan MPTIK Polri serta seberapa efektif dan efisien dalam memberikan kecepatan, kemudahan dan transparansi pelayanan kepada masyarakat.



Gambar 1. Kerangka Berfikir Penelitian

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed-method* yaitu penggabungan metode kuantitatif dan metode kualitatif. Penggunaan metode *mixed-method* dalam penelitian ini tepat karena mengombinasikan data kuantitatif dari survei dengan data kualitatif dari wawancara mendalam untuk mendapatkan data yang berbeda guna ketajaman analisis data, yang kemudian dianalisis menggunakan triangulasi untuk memastikan keakuratan dan mengurangi bias, sehingga menghasilkan pemahaman komprehensif tentang kualitas aplikasi digital Korlantas Polri. *Mixed-method* ini berisi penjabaran pertanyaan yang fokus terhadap kualitas aplikasi digital Korlantas Polri (SINAR, SIGNAL, ETLE dan IRSMS).

Teknik pengumpulan data kuantitatif dilakukan dengan mengumpulkan data di lapangan dalam rangka mendeskripsikan dan menjawab permasalahan yang sedang diteliti yakni dengan menggunakan kuesioner pertanyaan tentang kualitas aplikasi digital Korlantas Polri kepada responden anggota Lantas di Unit/Satker SIM, STNK, BPKB, dan Gakkum serta masyarakat pengguna aplikasi tersebut. Sedangkan, teknik pengumpulan data kualitatif dilakukan dengan wawancara mendalam kepada anggota Lantas selaku operator aplikasi SINAR, SIGNAL, ETLE, IRSMS yang lebih mengetahui cara kerja, prosedur maupun kendala-kendala yang terjadi dan masyarakat pengguna aplikasi tersebut untuk mendapatkan fakta dilapangan tentang kualitas aplikasi digital Korlantas Polri serta menggunakan data sekunder sebagai data kualitatif berupa hasil observasi/pengamatan aplikasi-aplikasi yang menjadi objek penelitian.

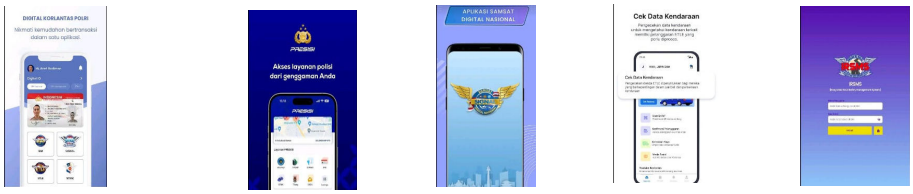
Setelah data terkumpul, data kuantitatif dan kualitatif diintegrasikan dan disusun untuk memudahkan proses analisis. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan pendekatan triangulasi. Triangulasi merupakan upaya untuk memeriksa kebenaran informasi atau data peneliti dari berbagai sudut pandang berbeda dengan mengurangi sebanyak mungkin bias yang terjadi saat

pengumpulan dan analisis data (Rahardjo, 2010). Responden yang terlibat dalam pengisian kuesioner, untuk anggota Lantas sebanyak 1.003 dan untuk masyarakat pengguna aplikasi sebanyak 773 tersebar di 9 Polda dan Polres jajaran yang menjadi sampel penelitian.

HASIL

1. Kondisi Saat Ini

Penelitian ini mengambil lokasi penelitian di 9 (sembilan) Polda dan beberapa Polres jajarannya sebagai sampel dengan mengambil objek aplikasi yang terdapat dalam aplikasi digital Korlantas Polri, yaitu SIGNAL, SINAR dan ETLE serta aplikasi IRSMS. Berdasarkan hasil kuesioner menunjukkan bahwa aplikasi SIGNAL, SINAR dan ETLE juga terdapat di aplikasi Polri Presisi dan aplikasi mandiri yang dapat diunduh pengguna secara langsung di *App Playstore* di perangkat Android. Kondisi ini akhirnya menjadikan penelitian melakukan evaluasi mutu aplikasi SIGNAL, SINAR, ETLE dan IRSMS yang tergelar di kewilayahan baik melalui aplikasi digital Korlantas Polri, aplikasi Polri Presisi maupun aplikasi secara mandiri. Gambar 1.2 menunjukkan tampilan *dashboard* aplikasi yang menjadi objek penelitian ini.

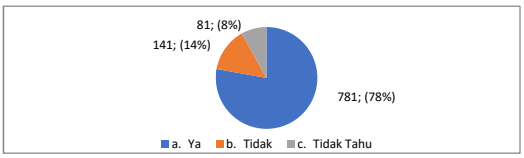


a. Aplikasi Digital Korlantas b. Polri Super *App* c. SIGNAL d. ETLE e. IRSMS

Gambar 2. Tampilan *Dashboard* Aplikasi Objek Penelitian

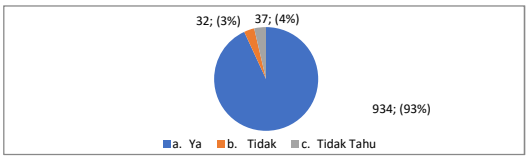
Dari aspek penggelaran atau penggunaan aplikasi digital Korlantas Polri masih disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan di kewilayahan. Hal ini dibenarkan oleh narasumber dari Korlantas Polri AKBP Risya bahwa penggelaran tersebut disesuaikan dengan tingkat kebutuhan dan dukungan anggaran yang tersedia. Kondisi penggelarannya di wilayah sampel cukup bervariasi. Ada yang sudah tersedia di tingkat Ditlantas Polda dan beberapa Polres/Polresta namun belum berjalan karena perangkatnya belum sepenuhnya lengkap, ada yang sedang tahap persiapan perangkat dan ada juga yang dalam tahap uji coba. Seperti misalnya kondisi di Polres Penajam Paser Utara Polda Kaltim saat ini sedang dalam proses persiapan untuk penggelaran aplikasi SINAR dan ETLE yang sudah melalui tahapan sosialisasi, bimtek, dan pembuatan MoU dengan PT. POS dan Pengadilan Negeri serta masih menunggu terbitnya rekening tampungan. Contoh lain misalnya kondisi di Polda Aceh, untuk aplikasi SINAR belum bisa dilaksanakan karena masih terkendala keterbatasan akses.

Pengoperasian dan pemeliharaan aplikasi digital Korlantas Polri dilaksanakan langsung oleh jajaran Lantas Polda/Polres. Hal tersebut didukung oleh aspek kesiapan personel Lantas (operator aplikasi) dengan segala keterbatasan yang ada, dalam hal ini operator harus bisa mengoperasikan berjalannya berbagai aplikasi tersebut (SIGNAL, SINAR, ETLE dan IRSMS). Dengan kata lain, seorang operator dituntut untuk menjadi *multi tasking*. Pada umumnya pelatihan operator untuk setiap aplikasi hanya dilaksanakan 1 kali saat pertama kali resmi aplikasi digital digelar (khusus aplikasi IRSMS dilaksanakan 3 kali setahun). Setiap operator harus bisa mengoperasikan semua aplikasi digital Korlantas tersebut (*multi tasking*). Diiketahui bahwa seluruhnya belum memiliki keahlian atau latar belakang TIK sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini sesuai dengan data kualitatif yang didukung oleh data kuantitatif, berikut :



Gambar 3. Latar Belakang Keahlian Bidang TIK

Namun dengan kondisi di atas, semua operator tetap mampu mengoperasionalkan aplikasi melalui peningkatan pelatihan kemampuan dalam mengoperasionalkan aplikasi digital Korlantas Polri. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dan pengisian kuesioner, berikut ini :



Gambar 4. Tingkat Kemudahan Pengoperasian Aplikasi Digital Korlantas

Untuk penggunaan aplikasi ETLE, informan menyampaikan juga bahwa faktor cuaca mempengaruhi performa ETLE misalnya saat hujan deras, kamera bisa mendadak mati atau kualitas pengambilan gambar yang tidak optimal, dan cuaca panas terik berpengaruh pada pengambilan gambar yang terkena pantulan sinar matahari. Selain itu, beberapa jenis pelanggaran masih belum bisa direkam melalui kamera ETLE sehingga perlu dipertimbangkan lagi berlakunya kembali penindakan pelanggaran secara langsung atau manual agar masyarakat bisa lebih tertib. Beberapa contoh pelanggaran yang perlu dilakukan penindakan langsung :

a. Kendaraan yang tidak memasang plat nomor kendaraan;
b. Penggunaan jenis knalpot yang tidak standar;
c. Tidak membawa dokumen atau surat izin lainnya;
d. Menggunakan plat yang tidak standar;
e. Identitas kendaraan yang tidak sesuai dengan jenis kendaraan yang digunakan;
f. Kendaraan yang membawa muatan berlebih (*over capacity*).

Aspek kelengkapan sarana dan dukungan anggaran juga perlu mendapatkan perhatian. Misalnya aplikasi SINAR, perangkat keras yang diterima adalah sebuah unit PC yang tidak dilengkapi dengan printer yang menjadi alat dukung utama dalam mencetak perpanjangan SIM, sehingga pemakaiannya masih bergabung dengan printer pembuatan SIM secara manual. Termasuk dukungan ATK untuk administrasi lainnya yang belum terdukung anggaran. Namun, aplikasi SIGNAL sudah dilengkapi perangkat keras yang lengkap.

Pada aplikasi ETLE, informan menyampaikan bahwa pengiriman bukti pelanggaran kepada masyarakat membutuhkan biaya, sebagai contoh di Polda Kalsel membutuhkan biaya pengiriman bukti pelanggaran berkisar Rp 3-4 Juta/Bulan. Anggaran tersebut belum didukung DIPA Satker sehingga akhirnya bukti pelanggaran tersebut tidak dikirimkan atau dititipkan ke personel yang alamatnya berdekatan atau searah dengan rumah pelanggar.

Fakta menunjukkan biaya pengiriman dokumen pelanggaran ETLE didukung oleh vendor untuk satu tahun pertama dengan membuat Perjanjian Kerja Sama dengan agen pengiriman yang ada di wilayah tersebut. Hal ini terjadi di Polres Hulu Sungai Selatan Polda Kaltim dimana vendor aplikasi ETLE yaitu PT. Wistel Teknologi Solusi membuat Perjanjian Kerja Sama dengan PT. JNE untuk layanan pengiriman bukti pelanggaran sesuai data pada *dashboard* monitoring ETLE selama satu tahun. Kondisi menunjukkan adanya kebutuhan lain dalam penggunaan aplikasi ini yang dianggap menjadi kendala penggunaan aplikasi di kewilayahan jika tidak terpenuhi.

2. Aplikasi Digital Korlantas Polri Wajib Memenuhi Standar Aplikasi yang Diamanatkan Master Plan Teknologi Informasi dan Komunikasi (MPTIK) Polri Sesuai Keputusan Kapolri Nomor 704/V/2018

Sebanyak 1.003 responden dari personel jajaran Lantas Polda/Polres yang terlibat dalam pengisian kuesioner yang tersebar di 9 (sembilan) Polda sampel beserta Polres jajarannya dengan profil responden tampak pada tabel 1.

Tabel 1. Profil Responden

No	Profil Responden	Opsi Jawaban	Persentase	Jumlah Responden
1.	Lokasi Satuan Kerja	NTB	10.86%	104
		Papua Barat	7.72%	74
		Riau	8.35%	80
		Kalimantan Timur	7.83%	75
		Aceh	9.60%	92
		Kalimantan Selatan	7.62%	73
		DIY	12.73%	122
		Maluku	**27.35%**	**262**
		Bangka Belitung	7.93%	76
2.	Satuan Kerja	SIM	32.78%	314
		STNK	17.64%	169
		BPKB	12.00%	115
		GAKKUM	**37.58%**	**360**
3.	Golongan Kepangkatan	PAMEN	0.94%	9
		PAMA	5.74%	55
		Bintara	**92.59%**	**887**
		ASN Polri	0.73%	7
4.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	**89.87%**	**861**
		Perempuan	10.13%	97
5.	Usia	Dibawah 20 Tahun	0.94%	9
		21-30 Tahun	**40.81%**	**391**
		31-40 Tahun	39.77%	381
		41-50 Tahun	17.33%	166
		51 Tahun ke Atas	1.15%	11
6.	Pendidikan Umum	SMA/Sederajat	**65.76%**	**630**
		Diploma/Sederajat	1.15%	11
		Sarjana S-1/Sederajat	30.17%	289
		Sarjana S-2/Sederajat	2.92%	28

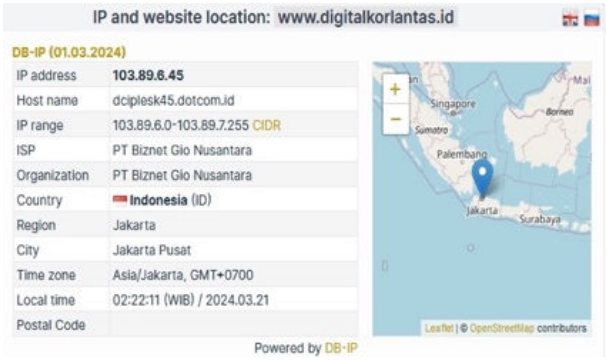
A. Aplikasi Digital Korlantas Polri Wajib Ditempatkan Secara Terpusat pada Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (pada Data Center Polri)

Sesuai amanat MPTIK mewajibkan untuk aplikasi digital Korlantas Polri agar memenuhi 5 kriteria. Dimana salah satu poin yang diamanahkan untuk setiap aplikasi wajib menggunakan hosting, domain. Hal ini bertujuan untuk menjamin keamanan data, serta kemundahan proses integrasi data serta aplikasi digital Korlantas Polri.

Berdasarkan dari hasil penelitian dan penelusuran aplikasi digital Korlantas yang ditunjukkan pada gambar 2a dengan domain https://www.digitalkorlantas.id memberikan informasi bahwa hosting provider untuk domain tersebut ada di PT Biznet Gio Nusantara dengan nama server ns102.indekos.com ns103.indekos.com. Informasi tersebut menunjukkan aplikasi digital Korlantas, termasuk aplikasi SINAR, SIGNAL dan ETLE menggunakan *Internet Service Provider* dan server milik PT Biznet Gio Nusantara.

Gambar 5dan gambar 6 memperlihatkan hasil penulusuran melalui domain https://digital.com/who-is-hosting-this dan https://check-host.net yang memberikan informasi yang sama. Dari temuan penelitian yang diperoleh bahwa aplikasi digital Korlantas Polri belum sesuai dengan standar pertama yang diamanatkan oleh MPTIK karena belum ditempatkan secara terpusat pada data center Polri di Mabes. Polri**.**

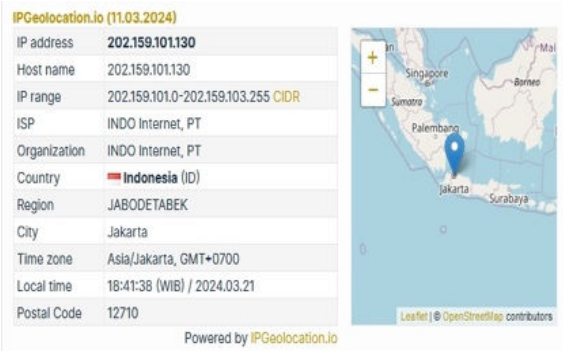
Gambar 5. Hosting Aplikasi Digital Korlantas
via https://digital.com/who-is-hosting-this



Gambar 6. Hosting Aplikasi Digital Korlantas
via https://check-host.net

Di samping itu, aplikasi SIGNAL yang terdapat di dalam menu digital Korlantas sampai saat ini belum aktif. Pengguna dapat mengunduh aplikasi tersebut melalui domain https://samsatdigital.id/ yang tersedia *App Store* dan *Play Store*. Setelah dilakukan penelusuran terhadap domain tersebut memperlihatkan bahwa hosting providernya kepunyaan PT IndoInternet seperti ditunjukan oleh gambar 7 dan gambar 8. Aplikasi SIGNAL juga belum sesuai dengan standar pertama yang diamanatkan oleh MPTIK karena belum ditempatkan secara terpusat pada data center Polri di Mabes Polri.

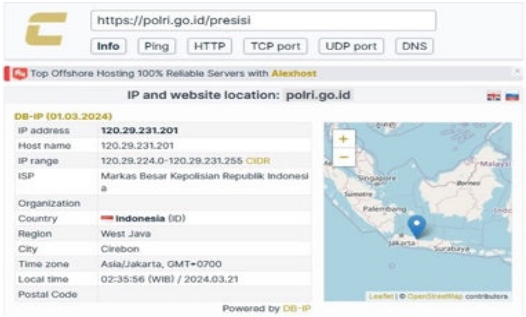
Gambar 7. Hosting Aplikasi SIGNAL
via https://digital.com/who-is-hosting-this



Gambar 8. Hosting Aplikasi SIGNAL
via https://check-host.net

Sementara hasil penelitian dan penelusuran hosting domain https://polri.go.id/presisi melalui laman https://digital.com/who-is-hosting-this dan https://check-host.net menunjukkan aplikasi Polri Super *App* menggunakan hosting provider dan server yang ada di Mabes Polri. Data pada gambar 9 dan gambar 10 memberikan informasi bahwa untuk aplikasi Polri Presisi (Polri Super *App*) yang ditunjukkan oleh gambar 2b sudah sesuai dengan standar pertama yang diamanatkan oleh MPTIK yaitu sudah ditempatkan secara terpusat pada data center Polri di Mabes Polri. Informasi tersebut diperkuat juga oleh narasumber dari Div TIK Polri dan dari hasil penelusuran melalui https://digital.com/who-is-hosting-this dan https://check-host.net.

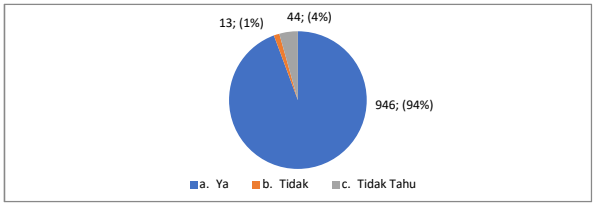
Gambar 9. Hosting Aplikasi Polri Super App via https://digital.com/who-is-hosting-this



Gambar 10. Hosting Aplikasi Polri Super *App* via https://check-host.net

Penempatan aplikasi digital Korlantas Polri dan aplikasi SIGNAL akan memenuhi standar Polri jika ditempatkan pada hosting milik Polri.

Selanjutnya data kuantitatif menunjukkan responden mengetahui bahwa aplikasi digital Korlantas Polri sudah ditempatkan pada data center Polri, terlihat pada gambar 11.



Gambar 11. Data Kuantitatif Tentang Hosting Aplikasi Digital Korlantas

Namun hasil data kuantitatif tersebut berbeda dengan data kualitatif melalui wawancara mendalam kepada informan bahwa mereka sebenarnya tidak mengetahui dan tidak mengerti tentang penempatan aplikasi digital Korlantas Polri pada data center Polri. Lebih jauh lagi Informan belum pernah mendapatkan sosialisasi tentang MPTIK Polri.

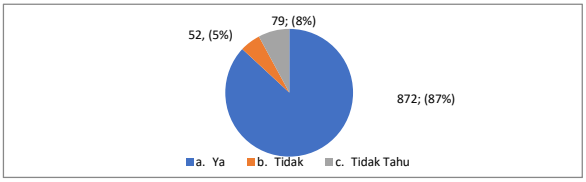
Dari hasil kuesioner dan diskusi lapangan memperlihatkan, aplikasi-aplikasi digital Korlantas masih tersimpan di berbagai host yang tidak terkoneksi dengan host atau domain Polri. Kondisi ini menyulitkan untuk menjamin keamanan data maupun proses integrasi aplikasi yang dikembangkan dan tentunya adalah efisiensi anggaran sewa server. Seperti yang diperlihatkan di atas, hanya IRSMS yang sudah berada di domain Korlantas Polri. Sementara untuk ETLE, SINAR dan SIGNAL masih menggunakan hosting diluar institusi Polri. Kedepan diperlukan pentahapan pemindahan hosting dan domain ke sistem milik Polri. Dalam proses pemindahaan perlu disesuaikan struktur *front end* dan *back end* dari aplikasi tersebut, dimana *front end* ditangani Polri sedangkan *back end* ditangani oleh Korlantas Polri. Dengan terintegrasi dalam satu hosting tentunya mempermudah proses untuk *open* API sehingga aplikasi-aplikasi tersebut bisa saling terkoneksi.

Analisis kualitatif lainnya berdasarkan konsep revolusi industri 4.0 dan konsep transformasi digital menunjukkan sebagian besar aplikasi digital korlantas masih belum menerapkan teknologi dan tata kelola keamanan siber dan menerapkan teknologi *internet of things* dan memanfaatkan teknologi kecerdasan buatan. Selain itu, aplikasi yang dikembangkan baru sebatas tahap digitasi dan tahap digitalisasi saja. Sehingga integrasi sistem aplikasi dalam satu *platform* dan integrasi data masih belum terwujud.

B. Aplikasi Digital Korlantas Polri Sudah Menyatu dan Terintegrasi untuk Mendukung Layanan Eksternal dan Internal Polri

Pada subbab ini dilakukan pengumpulan data dan analisis tentang standar kedua yang diamanatkan MPTIK yaitu aplikasi digital Korlantas Polri sudah menyatu dan terintegrasi untuk mendukung layanan eksternal dan internal Polri.

Dari hasil kuesioner didapatkan data bahwa responden menyatakan bahwa aplikasi digital Korlantas Polri sudah saling terintegrasi, tampak pada gambar 12 berikut ini :



Gambar 12. Integrasi Aplikasi Digital Korlantas

Kondisi di atas secara umum sama dengan hasil wawancara. Namun masing-masing aplikasi belum menyatu dan belum sepenuhnya terintegrasi baik secara internal maupun eksternal dan ditemukan kendala atau hambatan dalam integrasinya. Petugas merasa perlu adanya integrasi aplikasi-aplikasi tersebut sehingga tidak membingungkan petugas dan masyarakat. Lebih lanjut, integrasi *channel* pembayaran serta data juga menjadi penting sehingga proses permohonan dapat dijalankan dengan semi-otomatis. Dalam pengembangan aplikasi sangat perlu dipertimbangkan kapasitas jaringan.

Sebagaimana diketahui, data yang disimpan di internal Polri adalah data identifikasi dan registrasi kendaraan sangat diperlukan untuk terkoneksi dengan aplikasi-aplikasi digital Korlantas. Sebagai contoh IRSMS, jika terjadi laka Lantas, maka petugas laka Lantas harus melakukan *entry* data individu pengemudi dan kendaraan yang terlibat kecelakaan. Petugas memerlukan data registrasi pengemudi dan kendaraan yang diakses dari server Korlantas Polri. Dimana untuk data ini sudah dapat diakses secara terintegrasi.

Untuk integrasi aplikasi SIGNAL, penanganan dan pengoperasiannya ada di Dispenda wilayah masing-masing melalui aplikasi E-Samsat digital. Sementara hubungannya dengan Korlantas adalah pada pengesahannya. Artinya, Ditlantas dan Satlantas tidak melakukan monitoring sistem layanan SIGNAL. Setiap pemohon yang melakukan pembayaran pajak STNK melalui aplikasi SIGNAL dan setelah melalui proses pembayaran maka terlihat pada *list* E-Samsat seperti ditunjukan oleh gambar 13.

Gambar 13. Tampilan Pemohon Aplikasi SIGNAL
di E-Samsat di wilayah Polda Aceh

Dari data pada gambar 13 menunjukkan bahwa aplikasi SIGNAL sudah terintegrasi dengan E-Samsat Dispenda.

Lebih lanjut, aplikasi digital Korlantas saat ini sangat perlu untuk terkoneksi dengan database institusi lain. Seperti data kependudukan yang dipunyai oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil), data infrastruktur jalan, serta sistem perbankan. Sebagai contoh aplikasi digital SIGNAL, yang saat ini sudah terintegrasi dengan Dukcapil dan Dispenda. Seperti misalnya di Satlantas Polres Lombok Timur yang bersinergi dengan Dispenda Kabupaten Lombok Timur dan selama ini tidak mengalami kendala yang berarti. Namun di Ditlantas Polda Riau terdapat beberapa kendala aplikasi SIGNAL yang dirasakan dalam integrasi data dengan Dispenda, antara lain :

a. Belum ada *dashboard* terkait transaksi berhasil dengan BPD (Bank Pembangunan Daerah) dalam hal ini BRKS (Bank Riau Kepri Syariah) dan Bank diluar itu;
b. SIGNAL via pos sering dikeluhkan oleh wajib pajak karena lamanya pengiriman;
c. BRKS (Bank Riau Kepri Syariah) saat ini sering tidak mengetahui beberapa transaksi SIGNAL pada saat rekon dengan BAPENDA, sehingga mengakibatkan transaksi tersebut tidak bisa diteruskan pencetakan resi STNK dikarenakan BRKS tidak memasukkan transaksi tersebut kedalam rekon penerimaan;
d. Juklak/Juknis atau SOP belum ada, terkait proses pencetakan oleh Samsat.

Permasalahan integrasi pembayaran masih menjadi isu yang perlu diselesaikan. Dimana akun pembayaran layanan digital saat ini dikelola langsung oleh bank-bank nasional, sedangkan di wilayah pengelolaan biaya PNBP untuk layanan SIM dan STNK dilayani oleh Bank Daerah. Sehingga layanan SIGNAL dan SINAR ini belum dapat digunakan seperti di Polda Maluku, Polda Papua, dan Polda Riau. Oleh karena itu, perlu komunikasi dan kerjasama antara Korlantas, Ditlantas dan BAPPEDA untuk mengintegrasikan layanan pembayaran ini.

Di beberapa wilayah yang sudah menggunakan aplikasi SINAR menunjukkan bahwa di Polresta Banjarmasin sudah terintegrasi dengan Dukcapil dan selama ini tidak ada kendala dalam penggunaan data secara terintegrasi tersebut. Namun kondisi berbeda di Polda NTB dan Polda Riau aplikasi SINAR alias SIM *online* terdapat kendala utama sejak tahun 2019 masih belum bisa mengakses dengan baik untuk data pemohon melalui NIK pada database Dukcapil. Dalam pengoperasiannya, Ditlantas dan Satlantas tidak bisa

memantau tahapan perkembangan pemohon. Ditlantas dan Satlantas hanya dapat menindaklanjuti data yang sudah diverifikasi oleh Korlantas untuk siap cetak.

Untuk Aplikasi ETLE sudah terintegrasi dengan data ERI, untuk mendapatkan data kepemilikan kendaraan bermotor dengan memasukkan nomor polisi kendaraan. Data tersebut dibutuhkan untuk pembuatan surat tilang dan dikirimkan ke alamat pemilik kendaraan. Selanjutnya, pemilik kendaran merespon surat dengan cara *scan barcode* dengan aplikasi ETLE. Apabila pemilik kendaraan tidak merespon surat tilang, maka dilakukan pemblokiran terhadap kendaraan tersebut. Namun, untuk konfirmasi buka dan tutup blokir bagi pelanggar yang belum menunjukkan bukti transfer dendanya masih dilakukan secara manual, yaitu dengan dibuatkan Nota Dinas permohonan untuk buka atau tutup blokir. Selama ini operator hanya bisa melakukan pendaftaran blokir. Informan menyarankan agar ETLE ditambahkan fasilitas fitur atau menu permohonan buka dan tutup blokir secara otomatis oleh sistem untuk mempercepat pelayanan masyarakat.

Aplikasi IRSMS sudah terkoneksi langsung dengan aplikasi DORS dan data registrasi pengemudi, kendaraan serta Disdukcapil untuk mendukung kualitas pencatatan data laka Lantas. Sebagaimana diketahui, proses pencatatan data kecelakaan diawali adanya laporan masyarakat melalui SPKT di Polda/Polres. Selanjutnya, sistem aplikasi DORS yang dioperasikan oleh SPKT secara otomatis mengekspor LP tersebut ke Satlantas melalui aplikasi IRSMS. Sebagai buktinya, pada aplikasi IRSMS akan tampak Nomor LP terkait laka Lantas. Kemudian, operator aplikasi segera menindaklanjuti dengan melengkapi isian lainnya dan melakukan lidik dan sidik oleh petugas. Berdasarkan LP IRSMS tersebut pihak PT Jasa Raharja melalui sistem informasi berbasis *website* bernama Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR) yang digunakan untuk mengelola data pelayanan pada PT Jasa Raharja (Persero). Aplikasi DASI-JR tersebut dapat langsung mengimport data laka Lantas yang ada pada aplikasi IRSMS dapat segera melakukan validasinya dengan tepat dan cepat untuk menunaikan klaimnya secara pasti, tepat dan cepat. Aplikasi tersebut sudah terkoneksi dengan database DORS dan PT Jasa Raharja melalui domain https://irsms.korlantas.polri.go.id/ seperti ditunjukkan oleh gambar 14 dan sebaliknya IRSMS dapat diakses oleh PT Jasa Raharja melalui domain https://dasi.jasaraharja.co.id seperti ditunjukan oleh gambar 15 berikut ini :

Gambar 14. Tampilah Domain IRSMS Polri

Gambar 15. Tampilah Domain PT Jasa Raharja

Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi IRSMS dapat berbagi data dengan satuan samping yaitu PT Jasa Raharja sekaligus membuktikan bahwa IRSMS sudah memenuhi standar kedua yang diamanatkan oleh MPTIK Polri. Di samping itu, pihak PT Jasa Raharja dapat mengakses domain IRSMS dengan akun yang diberikan oleh pihak Korlantas. Hal ini diperlukan untuk mengakses langsung laporan yang diperlukan karena pada kondisi tertentu laporan yang tersedia belum *update* atau terjadi *error* saat akses ke IRSMS dari domain PT Jasa Raharja. Gambar 16 menunjukan tampilan IRSMS yang dapat diakses oleh pihak PT Jasa Rahaja dengan akun pemberian dari Korlantas seperti yang terjadi di Satlantas Lhokseumawe. Pada domain IRSMS ini tampilan menu dan fitur-fiturnya berbeda dengan IRSMS yang diakses Polri. Pada domain IRSMS yang diakses oleh PT Jasa Raharja hanya penampilkan menu daftar laporan saja.

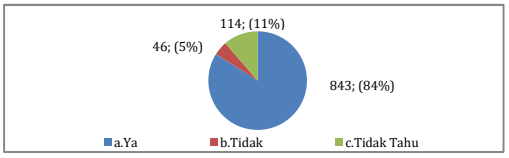
Gambar 16. Tampilan Aplikasi IRSMS
yang Diakses oleh Pihak PT Jasa Raharja

Dalam integrasi ini diketahui juga adanya kasus *human error* dari operator misalnya salah *entry* data (misalnya waktu terjadinya peristiwa laka Lantas, tanggal dan jam kejadian). Upaya perbaikan tidak bisa dilakukan langsung oleh operator di Polres, melainkan hanya bisa dilakukan oleh petugas PIC yang ditunjuk dan bertugas di Ditlantas Polda. PIC segera melakukan perbaikan berdasarkan permintaan operator Polres. Guna memastikan semua data yang ter-*entry* pada aplikasi IRSMS, pihak penyidik laka Lantas Polres, Pihak PT Jasa Raharja dan pihak Rumah Sakit secara bersama melakukan konfirmasi di TKP. Hal tersebut dapat mereduksi kesalahan *entry* data dan perbedaan data pada IRSMS dengan DASI-JR, sehingga dapat mempercepat proses klaim korban laka Lantas (untuk santunan perawatan di Rumah Sakit maupun santunan korban jiwa yang diserahkan ke ahli waris dengan tepat).

Dari data dan pendalaman dibeberapa Polda yang menjalankan aplikasi SINAR, SIGNAL dan IRSMS memperlihatkan bahwa aplikasi tersebut sudah sudah dapat terkoneksi dengan database kependudukan, registrasi kendaraan, pengemudi. Khusus untuk SINAR dan SIGNAL juga harus dapat terkoneksi dengan sistem perbankan untuk melakukan pembayaran. Namun demikian masih diperlukan terus pengintegrasian untuk SINAR dan SIGNAL. Dimana kedua aplikasi dikembangkan untuk dapat *shake hand*, sehingga memudahkan masyarakat mengakses layanan SINAR dan SIGNAL dalam satu pintu. Hal ini membantu meminimalisir kebingungan masyarakat dalam mengakses kedua layanan tersebut. Lebih lanjut, untuk IRSMS, kedepannya perlu dikoneksikan dengan database infrastruktur seperti data jaringan jalan PUPR, infrastruktur bangunan pelengkap jalan Kementerian Perhubungan, dan layanan Rumah Sakit. Dengan begitu diharapkan integrasi dapat meningkatkan kualitas pencatatan kecelakaan Lalu Lintas.

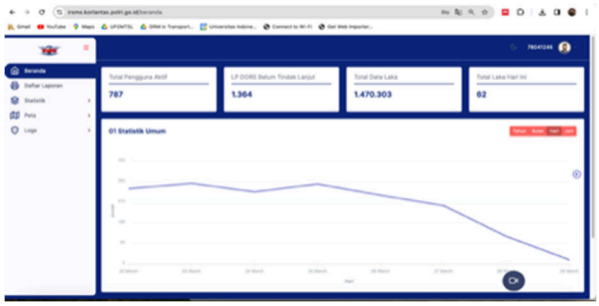
C. Data dari Aplikasi Digital Korlantas Polri dapat Dikumpulkan, Diolah, Disajikan untuk Mendukung Pengambilan Keputusan Pimpinan Polri

Pada subbab ini dilakukan pengumpulan data dan analisis tentang standar ketiga yang diamanatkan MPTIK yaitu aplikasi digital Korlantas Polri dapat dikumpulkan, diolah dan disajikan untuk mendukung pengambilan keputusan Pimpinan Polri. Hasil kuesioner memperlihatkan 84% responden petugas menjawab adanya modul *dashboard* sebagai data untuk proses pengambilan keputusan oleh pimpinan satuan.



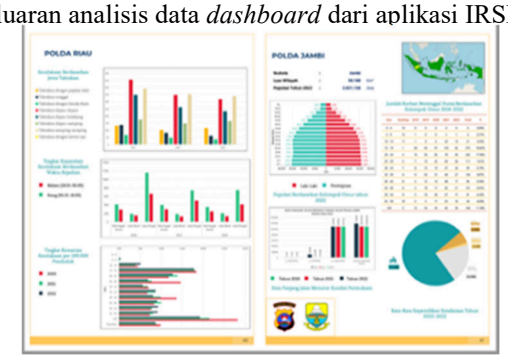
Gambar 17. Pemahaman Petugas terhadap *Dashboard* Aplikasi untuk Pengambilan Keputusan

Pada saat pendalaman materi, tim mendapatkan klarifikasi pemanfaatan database dari aplikasi-aplikasi digital Korlantas, ditemukan adanya tingkatan yang berbeda beda untuk pemanfaatan data dari aplikasi digital Korlantas proses pengambilan keputusan di Satlantas wilayah. Hasil diskusi di lapangan memperlihatkan pemanfaatan pengambilan keputusan berdasarkan database pada *dashboard* masih terbatas pada aplikasi IRSMS. Sedangkan untuk SINAR dan SIGNAL belum dapat dilakukan. *Dashboard* IRSMS menampilkan gambaran keselamatan Lalu Lintas berbasis wilayah seperti tampak pada gambar 18. Data tersebut dapat diolah secara *cross* tabulasi dengan beberapa parameter, seperti; rentang waktu, proses administrasi, serta jumlah kumulatif kecelakaan di wilayah.



Gambar 18. *Dashboard* Aplikasi IRSMS

Pemanfaatan data dari *dashboard* aplikasi dapat dijadikan bahan analisis dan masukan kepada pimpinan untuk pengambilan kebijakan terkait keselamatan pada satuan wilayah. Tampilan luaran analisis data *dashboard* dari aplikasi IRSMS pada gambar 19.



Gambar 19. Hasil Analisis Tabulasi Silang untuk Pengambilan Keputusan

Data dari *dashboard* dapat dilakukan tabulasi silang berdasarkan usia dan jenis kelamin korban, lokasi, waktu, fatalitas serta jenis kecelakaan. Sebagai contoh terkait data tingkat kecelakaan Lalu Lintas akibat faktor alam (jalan rusak, tanjakan dan tikungan yang tajam) dijadikan dasar dalam pemberlakuan rekayasa Lalu Lintas untuk mengurangi kecelakaan Lalu Lintas. Sedangkan untuk instansi eksternal, data IRSMS sering diminta oleh mahasiswa dan peneliti dari Perguruan Tinggi untuk melakukan riset tentang kerawanan kecelakaan Lalu Lintas dan mengurangi terjadinya kecelakaan tersebut. Sementara bagi Kementerian Perhubungan dan Kementerian PUPR biasanya diperlukan untuk pemetaan jalan, pemasangan rambu Lalu Lintas, dan pembangunan infrastuktur atau perbaikan jalan raya. Contoh lain adalah pemanfaatan data kecelakaan untuk menyusun rencana aksi keselamatan daerah sebagai bagian untuk menurunkan fatalitas korban kecelakaan seperti yang ditemui pada Polres Hulu Sungai Selatan Polda Kalsel.

Sedangkan untuk SINAR dan SIGNAL dirasakan belum maksimal, masih belum dirasakan dapat memberikan data yang diperlukan secara langsung oleh Pimpinan Polri dalam membuat kebijakan atau keputusan. Pemanfaatan kedua aplikasi tersebut masih sebatas untuk pengajuan proses perpanjangan SIM dan STNK.

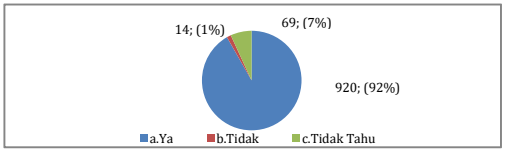
Aplikasi SINAR dan SIGNAL kedepannya tidak hanya menjadi aplikasi saja tetapi memberikan gambaran tingkat pemilikan SIM dan STNK di wilayah, serta kompetensi pengemudi dan tingkat kepatuhan masyarakat terhadap pajak kendaraan. IRSMS dapat dikembangkan untuk melakukan tabulasi silang secara langsung didalam sistem, sehingga analisis dapat dilakukan lebih efisien untuk memberikan gambaran lebih cepat dan detail kepada pimpinan Polri satuan wilayah atau nasional.

D. Tata Kelola Keamanan Data dan Informasi pada Aplikasi Digital Korlantas Polri

Dalam hal tata kelola keamanan data dan informasi dari aplikasi sudah cukup aman, operator selalu melakukan penggantian *password* secara berkala. Di samping itu, setiap aplikasi digital Korlantas sudah dilengkapi dengan kode *one time password* (OTP) yang berfungsi sebagai verifikasi dan aktivasi untuk menjaga keaamanan data transaksi. Perbedaan *password* dengan kode OTP adalah *password* dibuat dan dapat diganti oleh penggguna aplikasi sementara OTP merupakan kode yang dibuat oleh sistem algoritma aplikasi yang dikirimkan ke pengguna melalui pesan singkat ke *e-mail*, sms, atau *whatsapp* yang sudah terdaftar. Pada umumnya kode OTP terdiri dari 4 atau 6 digit angka dengan batas waktu penginputan sekitar 60 detik. Oleh karena itu, kombinasi kode OTP sulit diketahui oleh peretas. Sedangkan *password* ataupun kode OTP informasinya lebih rentan diketahui sehingga dilarang dibagikan kepada siapapun. Dengan demikian,

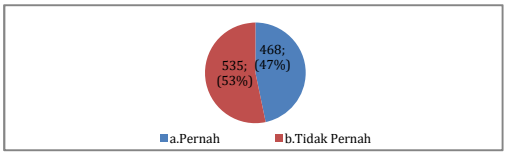
keamanan data dan informasi tergantung pada *platform* penyedia layanan aplikasi. Ditinjau dari keberadaan hosting aplikasi digital Korlantas yang ditunjukan pada gambar 5 sampai dengan gambar 10, maka keamanan data dan informasi lebih terjamin keamanannya dengan menggunakan hosting provider dan server sendiri.

Berdasarkan data kuantitatif melalui sebaran kuesioner diperoleh data yang sesuai dengan *platform* aplikasi yang sudah menggunakan standar keamanan OTP untuk keamanan data dan informasi aplikasi SINAR, SIGNAL, ETLE, dan IRSMS yang ditunjukkan oleh gambar 20. Gambar tersebut memperlihatkan 92% responden menyatakan aplikasi digital Korlantas telah menerapkan standar pengembangan aplikasi yang aman. Sementara sisanya menyatakan tidak dan tidak mengetahui. Sedangkan berdasarkan data kualitatif melalui wawancara menunjukan informan belum mengetahui dan belum mengerti tentang tata kelola keamanan data dan informasi dari aplikasi digital Korlantas Polri baik dalam standar pengembangan aplikasi yang aman maupun monitoring secara internal maupun eksternal. Kondisi tersebut menunjukkan adanya perbedaan data dari hasil kuesioner dengan wawancara. Penyebab perbedaan data tersebut karena saat wawancara dilakukan secara mendalam dan diperjelas tentang pertanyaan keamanan data dan informasi yang dimaksud. Dengan demikian informan mengerti arah dan maksud pertanyaan tersebut sehingga memberikan jawaban seperti yang telah dikutip di atas. Sedangkan data kuesioner sifatnya satu arah dan responden hanya mengisi pilihan jawaban yang ada tanpa memahami maksud dan arah dari pertanyaan tersebut.



Gambar 20. Hasil Kuantitatif Terhadap Standar Pengembangan Aplikasi yang Aman

Adapun jawaban narasumber tentang sosialisasi dan pelatihan keamanan data dan informasi mendapatkan informasi beragam. Beberapa jawaban dari narasumber menjawab sudah pernah dilakukan sosialisasi dan pelatihan, namun ada juga yang belum pernah mendapatkan pelatihan dari Korlantas maupun Div TIK Polri. Meskipun menurut narasumber dari Div TIK Polri sudah banyak jukrah yang diedarkan terkait tata kelola keamanan data. Kondisi tersebut sesuai data kuantitatif hasil kuesioner pada gambar 2.17.



Gambar 21. Hasil Kuantitatif Tentang Pelatihan Pengelolaan Keamanan Data dan Informasi

3. Implementasi Aplikasi Digital Korlantas Polri dalam Upaya Penguatan Pelayanan Publik

Penelitian ini juga dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat pengguna untuk memvalidasi apakah masyarakat merasakan manfaat positif dari aplikasi digital Korlantas Polri dalam hal kecepatan, kemudahan, dan transparansi layanan. Sebanyak 773 responden perwakilan masyarakat pengguna yang tersebar di 9 (sembilan) Polda sampel beserta Polres jajarannya dengan profil responden sebagaimana tampak pada tabel 2.

Tabel 2. Profil Responden

No	Profil Responden	Opsi Jawaban	Persentase	Jumlah Responden
1.	Lokasi Tempat Tinggal Responden	NTB	11%	86
		Papua Barat	13%	98
		Riau	**14%**	**109**
		Kalimantan Timur	9%	66
		Aceh	9%	67
		Kalimantan Selatan	10%	77
		DIY	11%	86
		Maluku	11%	87
		Bangka Belitung	13%	97
2.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	**64%**	**494**
		Perempuan	36%	279
3.	Usia	Dibawah 20 Tahun	5%	42
		21-30 Tahun	**46%**	**355**
		31-40 Tahun	32%	250
		41-50 Tahun	13%	103
		51 Tahun ke Atas	3%	23
4.	Unit Pelayanan yang Pernah Saudara Datangi	SIM	**50%**	**385**
		STNK	26%	203
		BPKB	15%	115
		Gakkum (ETLE dan IRSMS)	9%	70
5.	Pendidikan Umum	SMP	4%	28
		SMA	**53%**	**408**
		Diploma	7%	53
		Sarjana	33%	257
		Pascasarjana	3%	27
6.	Pekerjaan Saudara	ASN	16%	125
		Swasta	25%	195
		Wiraswasta	18%	138
		BUMN	3%	24
		Lainnya	**38%**	**291**
7.	Pernah Menggunakan Aplikasi Digital Korlantas Polri (SINAR/SIGNAL/ETLE/IRSMS)	Pernah	**50%**	**388**
		Tidak Pernah	50%	385

Selanjutnya dari tabel 3 memperlihatkan aplikasi yang sudah dan belum berjalan di wilayah masing-masing Polda dan jajarannya sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 3. Penggelaran Aplikasi Digital Korlantas Polri

No	Wilayah	Jenis – Jenis Aplikasi			
		SINAR	SIGNAL	ETLE	IRSMS
1	**Ditlantas Polda Aceh**	x	√	√	√
	Polresta Banda Aceh	x	x	X	√
	Polres Pidie	x	√	X	√
	Polres Pidie Jaya	x	√	X	√
	Polres Louksmawe	x	√	X	√
	Polres Bireun	x	x	X	√
2	**Ditlantas Polda DIY**	√	√	√	√
	Satlantas Polresta Yogyakarta	√	x	x	√
	Satlantas Polres Bantul	x	x	x	√
	Satlantas Polres Kulonprogo	√	x	x	√
	Satlantas Polres Sleman	x	√	x	√
	Satlantas Polres Gunung Kidul	x	√	x	√
3	**Ditlantas Polda KalimantanTimur**	x	√	x	√
	Satlantas Polresta Balikpapan	√	x	√	√
	Satlantas Polresta Samarinda	√	x	√	√
	Satlantas Polres Kutai Kartanegara	x	x	x	√
	Satlantas Polres Penajam Paser Utara	x	x	x	√
4	**Ditlantas Polda Papua Barat**	x	x	√	√
	Satlantas Polresta Manokwari	x	x	x	√
	Satlantas Polresta Sorong Kota	√	x	x	√
	Satlantas Polres Sorong	x	x	x	√
	Satlantas Polres Raja Ampat	x	x	x	√
5	**Ditlantas Polda Kalimantan Selatan**	x	√	√	√
	Satlantas Polresta Banjarmasin	√	x	x	√
	Satlantas Polres Hulu Sungai Selatan	x	√	√	√
	Satlantas Polres Tapin	x	x	√	√
	Satlantas Polres Tanah Laut	x	√	x	√
	Satlantas Polres Banjar	x	√	x	√
6	**Ditlantas Polda Riau**	x	x	√	√
	Satlantas Polresta Pekanbaru	√	x	√	√
	Satlantas Polres Dumai	x	x	x	√
	Satlantas Polres Rokan Hilir	x	√	x	√
	Satlantas Polres Siak	x	√	√	√
	Satlantas Polres Pelalawan	x	√	√	√
7	**Ditlantas Polda Maluku**	x	√	√	√
	Satlantas Polresta P. Ambon	√	x	x	√
	Satlantas Polres P. Buru	√	√	x	√
	Satlantas Polres Seram Bagian Barat	√	x	x	√
	Satlantas Polres Maluku Tengah	x	x	x	√
8	**Ditlantas Polda NTB**	√	√	√	√
	Satlantas Polres Lombok Barat	x	x	x	√
	Satlantas Polresta Mataram	√	x	x	√
	Satlantas Polres Lombok Utara	x	x	x	√
	Satlantas Polres Lombok Timur	x	√	x	√
	Satlantas Polres Lombok Tengah	x	√	x	√
9	**Ditlantas Polda Kep. Babel**	x	√	√	√
	Satlantas Polresta Pangkal Pinang	√	x	x	√
	Satlantas Polres Bangka	x	x	x	√
	Satlantas Polres Bangka Selatan	x	x	x	√
	Satlantas Polres Bangka Tengah	x	x	x	√
	Satlantas Polres Belitung Timur	x	√	x	√
	Satlantas Polres Belitung	√	x	x	√

Keterangan : √ : Sudah Berjalan, X : Belum Berjalan

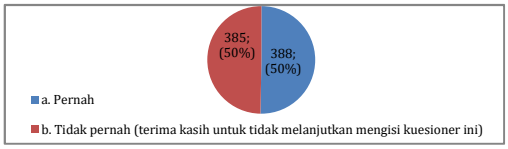
Analisis Efektivitas dan Efisiensi Aplikasi Digital Korlantas Polri

Untuk menganalisis kehandalan Aplikasi Digital Korlantas Polri, dalam hal ini digunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi yang membandingkan antara harapan dan kenyataan dari penerapan sistem aplikasi tersebut. Hal tersebut merupakan suatu upaya evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem aplikasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem aplikasi tersebut (Chin & Lee, 2000). Adapun aspek atau dimensi yang menjadi acuan utama penilaiannya terdiri atas 5 (lima) dimensi, yaitu dimensi konten (isi), dimensi akurasi (ketepatan), dimensi format (bentuk), dimensi kemudahan pengguna (kemudahan pemakaian), dan dimensi ketepatan waktu.

Selanjutnya diuraikan hasil temuan data kuantitatif dari hasil kuesioner, maupun data kualitatif dari hasil wawancara mendalam di lapangan. Terdapat anomali (perbedaan) antara hasil kuesioner dengan hasil wawancara dikarenakan asumsi-asumsi berikut :

a. Responden yang diwawancara berbeda dengan responden yang mengisi kuesioner;
b. Kecenderungan responden yang diwawancara memberikan jawaban yang lebih "*genuine*" (memberikan pendapat apa adanya) dibandingkan saat mengisi kuesioner;
c. Pengisian kuesioner dilakukan dalam konteks yang terstruktur dan formal, sedangkan wawancara mendalam dilakukan dalam konteks yang lebih santai dan informal;
d. Hasil kuesioner cenderung terdapat keinginan responden untuk memberikan jawaban yang "benar" atau "diharapkan" (*favorable statement*).

Selanjutnya kuesioner ini juga melakukan pertanyaan filter dengan tujuan agar responden dapat menjawab sesuai dengan pengalaman menggunakan aplikasi SINAR, SIGNAL, ETLE, IRSMS. Total responden dari masyarakat adalah sebanyak 773 orang, dengan komposisi responden sebanyak 388 orang (50,2%) mengaku pernah menggunakan aplikasi digital Korlantas Polri. Hal tersebut tampak pada gambar 22.



Gambar 22. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Aplikasi Digital Korlantas Polri

A. Dimensi Isi (*Content*)

Dari hasil kuesioner dalam tabel 4, total 388 reponden yang *eligible* untuk menjawab pertanyaan, hampir seluruh responden menyatakan pendapat "setuju" dan "sangat setuju" bahwa aplikasi digital Korlantas Polri telah menyediakan informasi yang tepat, relevan, *up to date*, sudah menyediakan fitur panduan, dan sudah menyediakan fitur layanan bantuan yang mudah dipahami masyarakat.

Tabel 4. Hasil Kuesioner Terkait Dimensi Isi pada Aplikasi Digital Korlantas Polri

No	Indikator	Respon					Interpretasi
		SS	S	TS	STS	Mean	
1.	Isi/konten aplikasi digital Korlantas Polri (SINAR, SIGNAL, ETLE dan IRSMS) menyediakan informasi yang tepat dan relevan dengan yang dibutuhkan	270	117	0	1	3,691	Sangat Puas
2.	Isi/konten aplikasi digital Korlantas Polri (SINAR, SIGNAL, ETLE dan IRSMS) sudah benar (*up to date*)	257	128	2	1	3,652	Sangat Puas
3.	Isi/konten aplikasi digital Korlantas Polri (SINAR, SIGNAL, ETLE dan IRSMS) sudah lengkap sesuai kebutuhan	243	142	1	2	3,613	Sangat Puas
4.	Isi/konten aplikasi digital Korlantas Polri (SINAR, SIGNAL, ETLE dan IRSMS) menyediakan fitur panduan bagi pengguna	257	129	1	1	3,655	Sangat Puas
5.	Isi/konten aplikasi digital Korlantas Polri (SINAR, SIGNAL, ETLE dan IRSMS) menyediakan fitur layanan bantuan	246	137	2	3	3,613	Sangat Puas

Berdasarkan table 4 analisis dimensi memperlihatkan bahwa masyarakat menilai aplikasi digital Korlantas Polri sudah menyediakan informasi yang tepat dan relevan. Berdasarkan nilai *mean* yang dihitung dari rumus persamaan berikut:

$$\bar{x} = \frac{x_1+x_2+x_3+\cdots+x_n}{n}$$

dengan

$\bar{x}$: nilai rata-rata (mean)

x_i: nilai/skor data ke-i, untuk $i = 1,2,3,\ldots,n$

n : banyaknya data

Kemudian, untuk melakukan pengelompokkan *mean* berdasarkan batas kelas di atas, peneliti menentukan kategori yang dimulai dari sangat rendah (tidak puas), rendah (kurang puas), tinggi (puas), dan sangat tinggi (sangat puas). Tabel 3.4 menunjukkan rentang skala dan kategori atau pengelompokkan nilai *mean* yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada aturan interpretasi berikut :

Tabel 5. Aturan Interpretasi

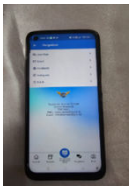
KATEGORI	BATAS KELAS
TIDAK PUAS	1,00 < x ≤ 1,75
KURANG PUAS	1,76 < x ≤ 2,50
PUAS	2,51 < x ≤ 3,25
SANGAT PUAS	3,25 < x ≤ 4,00

Maka, didapat nilai 3,691 dengan interpretasi sangat puas. Analisis yang sama berlaku untuk indikator yang lainnya.

Sedangkan dari hasil wawancara, perwakilan dari Badan Pendapatan Daerah maupun perwakilan dari PT Jasa Raharja, terdapat perbedaan analisis

dengan data kuantitatif. Diketahui bahwa masyarakat menilai informasi yang terdapat pada aplikasi digital Korlantas Polri belum sepenuhnya menyajikan isi (*content*) yang dibutuhkan masyarakat. Beberapa hal penting hasil wawancara:

a. Fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi mudah dipahami pengguna aplikasi, namun fitur *live chat* yang tersedia masih memberikan respon yang lambat.
b. Aplikasi SIGNAL belum menyediakan fasilitas *call center* untuk kebutuhan informasi yang cepat (*real time*), seperti tampak pada gambar 3.2.

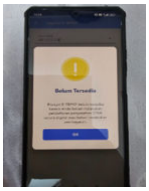


Gambar 23. Tangkapan Layar Layanan Pengaduan pada Aplikasi SIGNAL

c. Tidak tersedia penjelasan singkat dan fungsionalitas dari fitur-fitur yang ada dalam aplikasi SIGNAL. Hal tersebut tampak pada gambar 23.

> *"Jadi ada menu misalnya e-TBPKP, pas diklik ga ada keterangan, ga ada deskripsinya"*
> (Hasil wawancara dengan Barnabas Andri– mewakili KPPD Gunung Kidul)

d. Tidak adanya notifikasi yang menyatakan pembayaran telah berhasil dilakukan sehingga menimbulkan keraguan apakah transaksi pembayaran berhasil/ tidak.



Gambar 24. Tangkapan Layar Informasi Kurang Lengkap Aplikasi SIGNAL

e. Aplikasi IRSMS dinilai sudah sangat baik, seiring dengan adanya integrasi data yang bisa diakses oleh pihak PT Jasa Raharja. Selain itu, aplikasi IRSMS juga dapat berbagi data secara langsung antar sistem yang dikembangkan oleh PT Jasa Raharja. Sistem informasi berbasis *website* tersebut ialah Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR). Aplikasi DASI-JR tersebut dapat langsung mengimport data laka Lantas yang ada pada aplikasi IRSMS. Dengan demikian pihak PT Jasa Raharja dapat segera memenuhi hak klaim dari masyarakat korban laka Lantas dan pihak manajemen Rumah Sakit dengan tepat, cepat dan pasti. Berikut beberapa pernyataan informan yang terkait dengan hal tersebut.

> "*PT Jasa Raharja sudah membangun DASI-JR. Sehingga data di IRSMS bisa langsung di ambil secara sistem. Sebelumnya dilakukan secara manual dengan entry ulang. Akibatnya kadang salah entry dan proses klaim tidak bisa dilakukan dengan cepat.*"
> (Hasil wawancara dengan PT Jasa Raharja di Polda NTB, 19-31 Januari 2024)

> *"Jasa Raharja sangat ketergantungan dengan sistem IRSMS, mengurangi pengiriman manual, data sangat lengkap, bayar klaim bisa 24 jam"*
> (Hasil wawancara dengan wakil PT Jasa Raharja Polda DIY, 4-7 Maret 2024)

Dari uraian diatas dapat dijelaskan bahwa masyarakat menilai bahwa aplikasi digital Korlantas Polri sudah menyajikan informasi yang relevan meskipun masih terdapat input dari masyarakat untuk pengembangan kedepan.

B. Dimensi Akurasi (*Accuracy*)

Dimensi ini mengukur kepuasan pengguna dari keakuratan sistem aplikasi yang dibuat. Ketika pengguna menggunakan sistem tersebut, *output* dari sistem tersebut benar atau tidak informasinya. Dari hasil kuesioner, pola yang sama juga terbentuk dimana hampir seluruh responden menyatakan pendapat "setuju" dan "sangat setuju" bahwa aplikasi digital Korlantas Polri sudah menampilkan halaman dan informasi sesuai dengan fitur yang dituju, keakuratannya memuaskan, dan berisi informasi proses yang transparan, terlihat dalam tabel 5.

Tabel 5. Hasil Kuesioner Terkait Dimensi Akurasi pada Aplikasi Digital Korlantas Polri

No	Indikator	Respon					Interpretasi
		SS	S	TS	STS	Mean	
1.	Aplikasi digital Korlantas Polri (SINAR, SIGNAL, ETLE dan IRSMS) menampilkan halaman sesuai dengan fitur yang di-klik/dituju	246	140	1	1	3,626	Sangat Puas
2.	Keakuratan aplikasi digital Korlantas Polri (SINAR, SIGNAL, ETLE dan IRSMS) memuaskan	237	147	3	1	3,598	Sangat Puas
3.	Aplikasi digital Korlantas Polri (SINAR, SIGNAL, ETLE dan IRSMS) menyajikan informasi yang diberikan sesuai fitur yang di-klik/dituju	246	140	1	1	3,626	Sangat Puas
4.	Aplikasi digital Korlantas Polri (SINAR, SIGNAL, ETLE dan IRSMS) sudah berisi informasi proses yang transparan	251	131	4	2	3,626	Sangat Puas

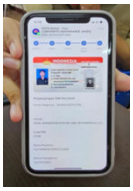
Namun, data kualitatif menunjukkan hasil berbeda saat wawancara:

a. Aplikasi SIGNAL dan SINAR dirasakan sangat membantu, namun masih ada kendala yang dialami seperti yang disampaikan oleh responden berikut :

"Pengennya online, tapi kuatir STNK nya ngga sampai, masih bingung cara cetaknya"
(Hasil wawancara dengan Citra- masyarakat pengguna)

"Saya pernah pake SINAR, dulu bikinnya lancar, dan tidak ada kendala, SIM dikirim ke alamat rumah hampir 3 minggu. Hanya saja isian tes psikologinya banyak banget"
(Hasil wawancara dengan Fairuz Ihsan- masyarakat pengguna)

b. Masyarakat pengguna juga tidak mendapatkan notifikasi status pembayaran, sehingga mereka tidak tahu apakah pembayaran telah berhasil atau tidak.



Gambar 25. Tangkapan Layar Warga yang Berhasil Menggunakan Aplikasi SINAR

Dari uraian hasil penelitian diatas dapat dijelaskan bahwa masyarakat menilai aplikasi digital Korlantas Polri dianggap telah menyajikan informasi akurat dan transparan, walaupun masyakarat mengharapkan ada tambahan informasi keberhasilan bukti pembayaran dan pengiriman SIM dan STNK.

C. Dimensi Bentuk (*Format*)

Dimensi ini mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan program aplikasi tersebut dengan respon yang positif dari aspek tampilan yang menarik, kombinasi warna yang serasi, tampilan menu yang mudah dimengerti serta tata letak yang jelas dan huruf terbaca oleh pengguna. Data kuantitatif pada tabel 6 menunjukkan bahwa aplikasi digital Korlantas Polri diterima dengan baik oleh masyarakat. Mayoritas responden sangat puas dengan tampilan aplikasi, tampilan menu (fitur), kombinasi warna dan tata letak menu serta jenis huruf dari aplikasi.

Tabel 6. Hasil Kuesioner Terkait Dimensi Bentuk pada Aplikasi Digital Korlantas Polri

No	Indikator	Respon					Interpretasi
		SS	S	TS	STS	Mean	
1.	Tampilan aplikasi digital Korlantas Polri (SINAR, SIGNAL, ETLE dan IRSMS) secara keseluruhan menarik.	241	143	3	1	3,608	Sangat Puas
2.	Kombinasi warna pada tampilan aplikasi digital Korlantas Polri (SINAR, SIGNAL, ETLE dan IRSMS) terlihat serasi.	239	148	0	1	3,611	Sangat Puas
3.	Tampilan menu aplikasi digital Korlantas Polri (SINAR, SIGNAL, ETLE dan IRSMS) mudah dimengerti.	237	143	4	4	3,580	Sangat Puas
4.	Tampilan tata letak dan struktur menu pada aplikasi digital Korlantas Polri (SINAR, SIGNAL, ETLE dan IRSMS) tampak jelas dan teratur.	244	142	1	1	3,621	Sangat Puas
5.	Tampilan huruf pada aplikasi digital Korlantas Polri (SINAR, SIGNAL, ETLE dan IRSMS) terbaca jelas oleh pengguna.	251	136	0	1	3,642	Sangat Puas

Informan dalam wawancara mendalam menyampaikan beberapa hal yang tidak terungkap dalam data kuantitatif yang dirangkum dalam poin-poin berikut :

a. Sebagian besar responden masyarakat belum pernah menggunakan aplikasi tersebut, sehingga tidak dapat memberikan komentar terhadap tampilan aplikasi. Ada beberapa responden yang mengetahui aplikasi dari sosial media.

> *"Saya sepintas melihat dimedia sosial Polres Buru tapi saya tidak faham"*
> (Hasil wawancara dengan Bapak Fahreza- masyarakat di Polres Buru, Maluku)

> "*Jadi bertani, dagang, bekerja, nelayan belum pernah menggunakan aplikasi digital Korlantas sehingga belum bisa memberikan penjelasan terkait layanan. Selama ini proses diajukan ke kantor Samsat, Sedangkan pembayaran pajak kendaraan memanfaatkan layanan Samsat keliling di Batu Ampar"*
> (Hasil wawancara dengan Bapak Sodik- masyarakat Polres Tanah Laut, Kalsel)

b. Masih banyak masyarakat di wilayah Polda sampel penelitian belum mengetahui tentang aplikasi digital Korlantas Polri, sehingga perlu dilakukan sosialisasi secara rutin melalui berbagai kanal seperti media sosial, *youtube*, tiktok dan lain-lain, maupun secara langsung pada lokasi pusat kegiatan masyarakat seperti pasar, mall, balai desa dan lain-lain.

> *"Kurangnya sosialisasi secara offline dari lantas Polri, dampaknya masyarakat kurang familiar terhadap keberadaan aplikasi dimaksud"*
> (Hasil wawancara dengan masyarakat di Polres Pidie, Polda Aceh)

> *"Informasi minim jadi tidak tau, taunya perpanjang STNK dateng ke kantor"*
> (Hasil wawancara dengan Dimas- masyarakat pengguna di Yogyakarta)

Berdasarkan data diatas masyarakat menilai aplikasi digital Korlantas Polri dianggap telah menyajikan sisi tampilan program serta informasi yang akurat dan transparan, walaupun masyakarat mengharapkan ada tambahan mengenai informasi keberhasilan bukti pembayaran serta pengiriman SIM dan STNK.

D. Dimensi Kemudahan Pengguna (*Ease of use*)

Dimensi ini mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan dalam pengoperasian sistem aplikasi digital Korlantas Polri yakni kemudahan saat melakukan pembaharuan (*update*) aplikasi, kemudahan dalam proses pembuatan akun, kemudahan dalam verifikasi e-ktp dan verifikasi wajah, tidak ada kendala dalam pengambilan foto dan kemudahan pembayaran layanan SINAR dan SIGNAL, kemudahan layanan Lantas Polri, durasi pengiriman SIM, STNK maupun bukti tilang ETLE, serta notifikasi kesalahan. Hasil kuesioner dalam tabel menunjukkan mayoritas responden memilih jawaban "setuju" dan "sangat setuju".

Tabel 7. Hasil Kuesioner Terkait Dimensi Kemudahan Pengguna Aplikasi Digital Korlantas Polri

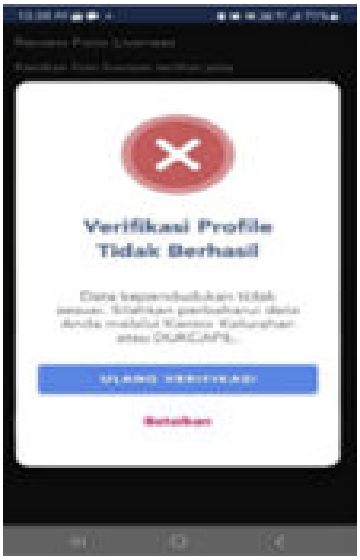
No	Indikator	Respon					Interpretasi
		SS	S	TS	STS	Mean	
1.	Tidak ada kendala saat melakukan *update*/pembaharuan aplikasi digital Korlantas Polri (SINAR, SIGNAL, ETLE dan IRSMS).	229	148	8	3	3,554	Sangat Puas
2.	Tidak ada kendala dalam proses pembuatan akun pengguna pada aplikasi digital Korlantas Polri (SINAR, SIGNAL, ETLE dan IRSMS).	222	157	6	3	3,541	Sangat Puas
3.	Tidak ada kendala dalam proses verifikasi E-KTP dan verifikasi wajah pada aplikasi digital Korlantas Polri (SINAR, SIGNAL, ETLE dan IRSMS).	219	158	8	3	3,528	Sangat Puas
4.	Tidak ada kendala dalam proses pengambilan foto pengguna secara langsung pada aplikasi digital Korlantas Polri (SINAR, SIGNAL, ETLE dan IRSMS).	230	151	4	3	3,567	Sangat Puas
5.	Tidak ada kendala dalam proses pembayaran pada aplikasi digital Korlantas Polri (SINAR, SIGNAL, ETLE dan IRSMS).	233	148	3	4	3,572	Sangat Puas
6.	Tidak ada kendala dalam proses pengiriman SIM, bukti tilang, resi pembayaran STNK dan bukti pembayaran pajak kendaraan bermotor pada aplikasi digital Korlantas Polri (SINAR, SIGNAL, ETLE dan IRSMS).	233	145	10	0	3,575	Sangat Puas
7.	Tidak ada kendala teknis saat menggunakan aplikasi digital Korlantas Polri (SINAR, SIGNAL, ETLE dan IRSMS).	230	145	8	5	3,546	Sangat Puas
8.	Tidak ada kesulitan dalam mencari dan mengakses informasi yang diperlukan pada aplikasi digital Korlantas Polri (SINAR, SIGNAL, ETLE dan IRSMS).	238	149	1	0	3,611	Sangat Puas
9.	Aplikasi digital Korlantas Polri (SINAR, SIGNAL, ETLE dan IRSMS) sering mengalami *bug/error*.	178	113	76	21	3,155	Puas
10.	Aplikasi digital Korlantas Polri (SINAR, SIGNAL, ETLE dan IRSMS) memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan Lantas Polri.	240	147	1	0	3,616	Sangat Puas
11.	Notifikasi kesalahan yang ditampilkan pada aplikasi digital Korlantas Polri (SINAR, SIGNAL, ETLE dan IRSMS) sudah informatif dan mudah dipahami.	227	159	2	0	3,580	Sangat Puas

Dari 11 indikator, hanya 1 (satu) indikator yang memiliki interpretasi tinggi/puas terdapat pada indikator sering mengalami *bug/error* (seperti kegagalan pada saat melakukan verifikasi wajah). Sedangkan untuk 10 indikator lainnya menunjukkan interpretasi sangat tinggi atau dengan perkataan lain sangat puas.

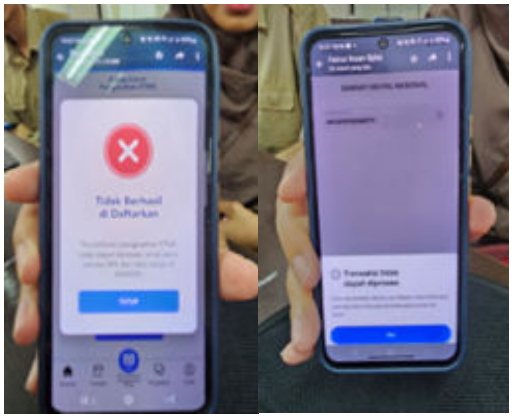
Responden dalam wawancara menceritakan pengalaman dan pemikiran mereka secara lebih detail, sehingga memberikan pemahaman yang lebih kaya mengenai topik penelitian. Beberapa informasi berbeda dengan hasil kuesioner :

a. Sejumlah informan mengalami kendala sama yaitu sulitnya memvalidasi foto wajah (*face recognition*) dari foto yang di *upload* kedalam aplikasi SINAR dan aplikasi SIGNAL untuk diverifikasi sesuai dengan foto KTP pemohon. Kondisi tersebut tampak sebagaimana gambar 26 dan gambar 27.

Gambar 26. Foto Kegagalan Verifikasi Wajah pada Pengguna SINAR.



Gambar 27. Foto Kegagalan
Verifikasi Wajah pada Aplikasi SIGNAL



Gambar 28. Tangkapan Layar Beberapa Kendala pada Aplikasi SIGNAL

b. Terkait dengan fitur pembayaran, masyarakat mengeluhkan bahwa saluran pembayaran sangat terbatas pada bank tertentu, terutama Bank Pembangunan Daerah (BPD) setempat. Terkait hal tersebut, informan dari masyarakat berharap agar saluran pembayaran dapat melalui berbagai bank lainnya seperti Bank Himbara (Himpunan Bank Milik Negara) atau Bank swasta lainnya.
c. Kendala lain dalam aplikasi SIGNAL ialah sering terjadi *settlement* transaksi yang tidak *real time* dan harus melakukan rekonsiliasi di hari berikutnya.

> *"Kalo transaksi dilakukan di hari Jumat, seringkali dana di RKUD baru masuknya di hari sabtu, sehingga tidak real time"*
> (Hasil wawancara dengan Ibu Tantri- BPKAD Yogyakarta)

d. Kendala server *down* sering menyebabkan kegagalan proses permohonan sehingga masyarakat pemohon lebih suka datang ke Samsat Polres untuk proses perpanjangan STNK dan ke Satpas untuk perpanjangan SIM.
e. Khusus untuk aplikasi ETLE, terdapat permasalahan yang krusial bilamana terjadi alih kepemilikan kendaraan R2 maupun R4 yang tidak balik nama. Sehingga operator ETLE mengirimkan surat tilang ke pemilik sebelumnya.

f. Kondisi geografis di wilayah Polda sampel yang masih memiliki infrastruktur sinyal jaringan seluler maupun wifi yang belum memadai, terutama di wilayah kecamatan-kecamatan yang berada di pegunungan dan pesisir. Hal ini menjadi catatan kritikal yang dapat mempengaruhi masyarakat di pelosok supaya lebih mudah menggunakan aplikasi digital Korlantas Polri.

Berdasarkan data diatas, masyarakat menilai bahwa aplikasi digital Korlantas Polri memberikan kemudahan dalam pengoperasian sistem aplikasi digital Korlantas Polri meskipun banyak keluhan masyakat mengenai sulitnya untuk memverifikasi foto wajah saat *log in* ke aplikasi SINAR dan SIGNAL.

E. Dimensi Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Dimensi ini mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem aplikasi dalam memberikan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dimana beberapa parameter yang diukur respon yang cepat (*loading*) saat menampilkan halaman utama, dan respon yang cepat saat mengklik fitur dalam aplikasi. Berikut hasil kuesioner terkait dimensi ketepatan waktu :

Tabel 8. Hasil Kuesioner Terkait Dimensi Ketepatan Waktu pada Aplikasi Digital Korlantas Polri

No	Indikator	Respon					Interpretasi
		SS	S	TS	STS	Mean	
1.	Aplikasi digital Korlantas Polri (SINAR, SIGNAL, ETLE dan IRSMS) memberikan respon cepat dalam menampilkan halaman beranda (utama).	244	142	2	0	3,624	Sangat Puas
2.	Aplikasi digital Korlantas Polri (SINAR, SIGNAL, ETLE dan IRSMS) memberikan respon cepat saat mengklik setiap fitur.	235	153	0	0	3,606	Sangat Puas

Terdapat perbedaan antara data kuantitatif dan kualitatif, hasil wawancara menunjukkan hasil yang berbeda. Berikut rangkuman poin-poin hasil wawancara:

a. Masyarakat menyampaikan sering terkendala jaringan seluler yang kurang stabil dan cepat di beberapa lokasi terutama di wilayah pegunungan dan pesisir.
b. Sebagian besar masyarakat lebih memilih untuk mengurus perpanjangan SIM dan STNK secara langsung di kantor Satpas atau melalui layanan SIM keliling dan kantor Samsat, karena kebiasaan untuk memproses secara tatap muka (*offline*) dan pelayanan yang cukup cepat oleh petugas dari sisi waktu. Alasan lainnya adalah keterbatasan jaringan internet di wilayah hukum Polres dan kurangnya sosialisasi atas aplikasi digital Korlantas Polri kepada masyarakat.
c. Aplikasi IRSMS mendukung dalam mempercepat proses klaim oleh korban.

Berdasarkan data diatas masyarakat menilai aspek ketepatan waktu banyak dipengaruhi oleh faktor teknis dan non teknis di luar aplikasi melainkan karena faktor infrastruktur jaringan (server, jangkauan, *bandwidth*) dan budaya masyarakat yang lebih senang untuk bertemu secara langsung (*offline*).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara, penelitian ini mengidentifikasi perbedaan persepsi antara pengguna aplikasi dan operator lapangan, yang dipengaruhi oleh kurangnya sosialisasi, keterbatasan teknis, dan hambatan infrastruktur. Meskipun aplikasi digital Korlantas Polri mendapat respon positif, kendala teknis yang dihadapi di lapangan menunjukkan perlunya perbaikan sistem, pelatihan teknis, dan pembaruan kebijakan untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi aplikasi.

Kesimpulan penelitian mengungkapkan bahwa aplikasi Korlantas Polri belum memenuhi standar yang ditetapkan dalam Master Plan Teknologi Informasi dan Komunikasi (MPTIK) Polri. Beberapa masalah yang perlu ditindaklanjuti meliputi hosting yang masih di data center swasta, integrasi yang belum optimal, pengolahan data yang kurang maksimal, dan tata kelola keamanan yang perlu diperbaiki.

Implementasi aplikasi ini di daerah dengan jaringan internet yang baik telah memenuhi kebutuhan pelayanan dari segi kecepatan, kemudahan, dan transparansi. Namun, terdapat kendala seperti kurangnya partisipasi mitra kerja Polri dan terbatasnya kemampuan operator karena pengetahuan, kemampuan, serta dukungan anggaran yang terbatas. Perbaikan sistem, peningkatan kapasitas operator, dan dukungan anggaran yang memadai sangat diperlukan agar aplikasi ini dapat memberikan pelayanan publik yang lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Adha, L. H., Asyhadie, Z., & Kusuma, R. (2020). Indonesia Industrial Digitalization and Its Impact on Labor and. *Jurnal Kompilasi Hukum*, *V*(2), 32.

Adisasmita, Rahardjo. (2010). *Pembangunan Kawasan dan Tata Ruang*. Graha Ilmu: Yogyakarta.

Andress, J. (2011), *The Basics of Information Security*, Syngress, Elsevier Inc.

Anup Maheswari. (2019). *Digital Transformation: Building Intelligent Enterprises*. Wiley.

Babbie, Earl. (2011). *The Basics of Social Research, Fifth Edition*. Whadsworth: Cengange Learning.

Chin, W. W. dan Lee, M.K.O. (2000). *A proposed Model and Measurement Instrument for The Formation of IS Satisfaction: The Case of End-User*.

Doll, W.J. and Torkzadeh, G., (1988). *The measurement of end-user computing satisfaction*. *MIS quarterly*, pp.259-274.

Fitriana, W. D. (2019). *Digitalisasi Kuliner Dan Wisata Halal Daerah Jombang Melalui Aplikasi "Jombang Halal Tourism"*. Dinar : Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam, 5(2), 108–116. https://doi.org/10.21107/dinar.v5i2.5004.

Fraenkel, Jack. R., and Norman E. Wallen. (2012). *How to Design and Evaluate Research in Education 8th Edition*. Boston: McGraw-Hill Higher Education.

https://digitalkorlantas.id. Diakses tanggal 14 Desember 2023.

https://*www.dpr.go.id.* Diakses tanggal 14 Desember 2023.

Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor : 704/V/2018 Tentang MPTIK Polri.

Mala, I. K., (2021). E-Government: Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang Malang. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah Vol. 3 No. 2 September 2021*. https://www.ejournal.uit-lirboyo.ac.id/index.php/perbankan/article/view/1964/960.

Sellfia, N. R. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta. Kinerja: Jurnal Ekonomi dan Manajemen. Vol 18 No 4. https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA/article/view/10363/1643

Tsoraya, N. D. dkk. (2023). Pengenalan Aplikasi Pelayanan Publik Digital "Tangerang Gemilang". *Journal of Community Service and Engagement (JOCOSAE)*, Vol 3 No 1, pp. 40-50. https://jocosae.org/index.php/jocosae/article/view/159/82.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang *Kepolisian Negara Republik Indonesia*.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik.*

Widarma, A., & Rahayu, S. (2017). *Perancangan Aplikasi Gaji Karyawan Pada Pt . Pp London Sumatra Indonesia Tbk*. Gunung Malayu Estate - Kabupaten Asahan E-ISSN 2615-2738. *JPN:Jurnal teknologi informasi*, *1*(2), 166–173.