DIGITALISASI SETENGAH HATI: DARI APLIKASI KORLANTAS KE ANTREAN DI SATPAS

Rabu, 29 Oktober 2025 - jabar

Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia menunjukan bahwa sepanjang tahun 2024 jumlah pengaduan masyarakat yang diterima sebanyak 10.837 laporan, jumlah laporan tersebut menempatkan Kepolisian Republik Indonesia (Polri) sebagai Pihak Terlapor sebanyak 634 laporan. Tingginya jumlah laporan tersebut mencerminkan masih adanya kesenjangan antara penyelenggaraan pelayanan publik secara faktual dengan pengalaman nyata masyarakat di lapangan.

Salah satunya upaya yang dilakukan mengatasi kesenjangan layanan yang dilakukan Korps Lalu Lintas melalui inisiatif digitalisasi layanan administrasi, khususnya pada layanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM). Langkah strategis yang dilakukan oleh Korlantas Polri dilakukan dengan tujuan untuk mengefektifkan pelayanan salah satunya seperti memangkas antrean di kantor SATPAS yang memberikan kemudahan masyarakat.

Sejak diluncurkan, layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) dalam aplikasi Digital Korlantas yang diharapkan memberikan kemudahan proses pelayanan mulai dari proses unggah dokumen, bayar secara online, lalu SIM dikirim ke alamat rumah. Namun faktanya kondisi tersebut belum sesuai dengan harapan masyarakat. Banyak masyarakat yang justru mengeluh karena proses daring masih penuh kendala.vTapi banyak pengguna mengaku sistemnya sering error, data tak terbaca, atau status permohonan menggantung. Beberapa masyarakat di media sosial mengeluhkan terkait sulitnya mendapatkan informasi yang real time seperti progress verifikasi yang tidak jelas.

Masalah teknis yang dihadapi oleh pengguna layanan bukan hal sepele, masyarakat yang memperpanjang SIM secara online tetap disarankan melakukannya minimal 90 hari sebelum masa berlaku habis, karena proses digital bisa makan waktu lebih lama dari perkiraan. Artinya, masyarakat baru daftar seminggu sebelum masa berlaku habis, sistem bisa menolak, dan mau tak mau mereka harus antre manual. Akibatnya, digitalisasi malah menambah kecemasan baru, takut masa berlaku SIM kedaluwarsa saat proses online belum selesai.

Selain kendala teknis, ditemukan proses manual yang belum terintegrasi, seperti tes psikologi dan tes kesehatan. Menurut laman resmi digitalkorlantas.polri.go.id, kedua tes itu memang wajib dilakukan sebelum perpanjangan, namun pelaksanaannya berbeda di tiap wilayah. Beberapa daerah sudah menyediakan layanan tes online, tapi lainnya masih harus datang ke tempat tes fisik. Akibatnya, pengalaman pengguna jadi tidak sama, padahal digitalisasi seharusnya menyatukan standar layanan di seluruh Indonesia.

Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan administratif masih setengah-setengah. Tampilan luar memang digital, tapi budaya pelayanannya belum berubah sepenuhnya. Banyak warga masih harus bolak-balik antara aplikasi dan kantor SATPAS. Bahkan masih ada masyarakat yang kebingungan karena proses pembayaran berhasil tapi SIM tak kunjung dikirim. Hal ini menunjukan lemahnya informasi pelayanan yang diterima oleh pengguna.

Kondisi bertolak belakang dengan prinsip pelayanan publik kepastian hukum, keterbukaan dan kemudahaan. Apabila perkembangan teknologi belum dapat menjawab prinsip pelayanan publik, maka masyarakat akan tetap menginginkan cara lama dengan datang langsung dan selesai di tempat, meskipun capek antre. Digitalisasi bukan tentang keberadaan aplikasi, namun pada perubahan sistem birokrasi.

Langkah Polri dalam modernisasi layanan tetap patut diapresiasi. Terobosan Digital Korlantas adalah bukti nyata reformasi pelayanan publik sedang berjalan. Namun, agar sistem ini benar-benar efektif, sinkronisasi data, kesiapan infrastruktur, dan literasi digital masyarakat harus diperkuat. Tanpa itu, digitalisasi justru bisa menambah proses birokrasi baru.

Penulis

Penulis: Rifky Septiawan (Mahasiswa Magang Ombudsman) dalam bimbingan Kartika Purwaningtyas (Asisten Ombudsman RI)