

**INOVASI DIGITALISASI PADA PELAYANAN POLISI LALU LINTAS
MELALUI APLIKASI DIGITAL KORLANTAS**

***DIGITALIZATION IMPLEMENTATION IN TRAFFIC POLICE SERVICES: A
CASE STUDY OF THE KORLANTAS DIGITAL APPLICATION***

Gammars Erfi Steve Pandli^{1*}, Bima Pratama², Elly Nielwaty³

^{1,2,3}Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru, Indonesia

¹gammrsaerfi17@gmail.com, ²bimapratama01@gmail.com, ³nielwaty@gmail.com³

Abstrak

Transformasi digital dalam institusi kepolisian merupakan langkah strategis yang tidak hanya mengikuti perkembangan teknologi, tetapi juga menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel. Salah satu wujud konkret transformasi tersebut adalah pemanfaatan aplikasi digital oleh Kepolisian Republik Indonesia melalui platform *Digital Korlantas* yang mencakup berbagai layanan, seperti registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembuatan serta perpanjangan Surat Izin Mengemudi, hingga layanan pelaporan kecelakaan dan informasi lalu lintas secara real time. Artikel ini mengkaji implementasi digitalisasi pada pelayanan polisi lalu lintas dengan menempatkan aplikasi *Digital Korlantas* sebagai studi kasus utama. Penulisan dilakukan dengan pendekatan kualitatif dan kajian pustaka, yang memungkinkan penulis menelaah teori, konsep, dan temuan penelitian relevan secara komprehensif untuk membangun analisis yang sistematis. Hasil kajian menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi pada pelayanan lalu lintas berpengaruh signifikan dalam meningkatkan efisiensi, memperkuat integritas pelayanan, dan memperluas akses bagi masyarakat. Namun, pengembangan sistem digital masih menghadapi tantangan seperti disparitas literasi digital, persoalan keamanan data, serta adaptasi birokrasi internal yang memerlukan konsistensi kebijakan. Kajian ini diharapkan menjadi rujukan akademik dalam memahami dinamika digitalisasi pelayanan publik, khususnya pada sektor lalu lintas, serta memperkaya diskusi tentang inovasi layanan kepolisian berbasis teknologi.

Kata kunci: digitalisasi, polisi lalu lintas, pelayanan publik, teknologi informasi, aplikasi *Digital Korlantas*.

Abstract

Digital transformation within police institutions represents a strategic initiative that not only aligns with technological advancement but also addresses public demands for fast, transparent, and accountable services. One of the concrete manifestations of this transformation is the utilization of digital applications by the Indonesian National Police through the Digital Korlantas platform, which encompasses a variety of services such as motor vehicle registration and identification, issuance and renewal of driving licenses, as well as accident reporting and real-time traffic information. This article examines the implementation of digitalization in traffic police services by positioning the Digital Korlantas application as the primary case study. The writing employs a qualitative approach and literature review, which enables the author to comprehensively analyze theories, concepts, and relevant research findings to build a systematic assessment. The findings indicate that the implementation of digitalization in traffic services has a significant impact on enhancing efficiency, strengthening service integrity, and expanding public access. However, the development of the digital system still faces challenges such as disparities in digital literacy, data security issues, and internal bureaucratic adaptation that requires policy consistency. This study is expected to serve as an academic reference for understanding the dynamics of public service digitalization, particularly in the traffic sector, and to enrich discussions on technology-based police service innovations.

Keywords: digitalization, traffic police, public services, information technology, *Digital Korlantas* application.

PENDAHULUAN

Sebelum hadirnya aplikasi Digital Korlantas yang kini menjadi pusat layanan lalu lintas berbasis teknologi, Korlantas Polri terlebih dahulu meluncurkan aplikasi SINAR (SIM Nasional Presisi) sebagai langkah awal digitalisasi pelayanan SIM. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat melakukan perpanjangan SIM secara online tanpa harus datang ke kantor Satpas, sehingga proses yang biasanya memakan waktu lama menjadi lebih cepat dan sederhana. Munculnya SINAR menunjukkan kebutuhan masyarakat akan pelayanan kepolisian yang lebih efisien dan minim tatap muka. Namun, karena cakupannya hanya terbatas pada layanan SIM, Polri kemudian mengembangkan inovasi yang lebih luas dan terintegrasi hingga lahirnya aplikasi Digital Korlantas yang mencakup berbagai layanan lalu lintas dalam satu platform.

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar pada sektor pelayanan publik, termasuk pada lembaga kepolisian. Masyarakat kini menuntut layanan yang lebih cepat, mudah dijangkau, minim tatap muka, serta bebas dari potensi penyimpangan birokrasi. Di tengah arus perkembangan tersebut, institusi Kepolisian Negara Republik Indonesia melalui Korps Lalu Lintas (Korlantas) melakukan akselerasi inovasi dengan meluncurkan layanan digital yang terintegrasi dalam aplikasi Digital Korlantas. Kehadiran aplikasi ini tidak hanya sekadar mengikuti perkembangan digitalisasi administrasi pemerintahan, tetapi juga menjadi respon terhadap kebutuhan nyata masyarakat yang selama ini menghadapi hambatan dalam proses pelayanan konvensional, termasuk proses yang memakan waktu, antrean panjang, dan kurangnya transparansi prosedural.

Layanan berbasis digital yang ditawarkan mencakup berbagai kebutuhan masyarakat, mulai dari pembuatan dan perpanjangan Surat Izin Mengemudi, pembayaran tilang secara daring, informasi mengenai keadaan lalu lintas, pengaduan kecelakaan, dan layanan registrasi kendaraan bermotor. Inovasi pelayanan publik berbasis teknologi dinilai sebagai proses penciptaan nilai publik melalui efisiensi, transparansi, dan peningkatan kepuasan layanan (Meijer & Bekkers, 2021). Transformasi ini menandai suatu perubahan paradigma bahwa kepolisian tidak lagi sebatas institusi penegakan hukum, melainkan juga penyedia layanan publik yang dituntut adaptif, inovatif, dan responsif.

METODE PENELITIAN

Penulisan artikel ilmiah ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan kajian pustaka (*library research*). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bersifat eksploratif dan bertujuan memahami fenomena digitalisasi pelayanan publik secara mendalam melalui analisis konsep, teori, serta temuan penelitian yang relevan. Kajian pustaka dilakukan dengan menghimpun dan menelaah sumber-sumber literatur dari berbagai buku, artikel ilmiah nasional, jurnal yang tersedia secara *offline* di perpustakaan maupun yang diakses secara *online* melalui platform seperti Mendeley, Google Scholar, serta media kredibel lainnya. Seluruh literatur dianalisis secara sistematis untuk mengidentifikasi hubungan antarkonsep, kecenderungan temuan, serta variabel-variabel yang berpengaruh terhadap implementasi digitalisasi pelayanan polisi lalu lintas.

Dalam penelitian kualitatif, kajian pustaka digunakan secara konsisten dengan pendekatan metodologis yang bersifat induktif, sehingga pembahasan berkembang dari teori umum menuju pemahaman spesifik terkait implementasi aplikasi *Digital Korlantas*. Penggunaan metode ini memungkinkan analisis yang lebih mendalam tentang praktik digitalisasi serta bagaimana layanan tersebut diterima oleh masyarakat. Selain itu, metode ini juga membantu menelaah tantangan internal dan eksternal yang dihadapi institusi kepolisian selama proses transformasi digital berlangsung. Melalui analisis kajian teori dan penelitian terdahulu, artikel ini menghadirkan gambaran komprehensif mengenai dinamika implementasi digitalisasi dalam pelayanan lalu lintas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Korlantas Polri sebenarnya telah melakukan inovasi dengan menggunakan aplikasi SINAR (SIM Nasional Presisi) sebelum masyarakat mengenal aplikasi digital Korlantas seperti sekarang. Pada saat itu, aplikasi SINAR merupakan titik awal pergeseran dari pelayanan SIM manual menuju sistem yang lebih canggih. Aplikasi ini dibuat karena masyarakat semakin sering mengeluh tentang antrean yang panjang di kantor Satpas, proses administrasi yang memakan waktu berjam-jam, dan banyak tahapan yang dianggap tidak efisien. Selain itu, karena kebutuhan akan pelayanan yang minim tatap muka semakin mendesak selama pandemi COVID-19, Polri harus mencari cara agar masyarakat dapat memperoleh SIM tanpa harus berkerumun atau pergi ke kantor layanan. SINAR adalah solusi awal yang sangat membantu dalam situasi ini.

Melalui aplikasi SINAR, masyarakat sudah bisa melakukan proses perpanjangan SIM A dan SIM C secara online. Mereka cukup mendaftar, mengunggah dokumen, melakukan tes kesehatan dan psikologi melalui layanan digital mitra Polri, kemudian menunggu SIM selesai dicetak dan dikirim langsung ke rumah. Cara ini sangat berbeda dibandingkan sebelum digitalisasi, ketika seseorang harus datang langsung, mengambil nomor antrean, menunggu panggilan, kemudian melakukan beberapa tahapan yang cukup melelahkan. SINAR membuat masyarakat merasakan perubahan bahwa pengurusan SIM tidak selalu harus menyita waktu seharian. Inovasi ini juga sekaligus mengurangi potensi praktik-praktik tidak transparan yang sering muncul dalam pelayanan tatap muka.

Walaupun demikian, SINAR masih memiliki keterbatasan karena hanya fokus pada layanan SIM saja. Artinya, masyarakat yang ingin mengurus STNK, cek pelanggaran tilang, melaporkan kecelakaan, atau mencari informasi lalu lintas tetap perlu menggunakan layanan lain atau datang langsung ke kantor kepolisian. Selain itu, kemampuan integrasi datanya belum sekuat sistem yang tersedia saat ini, sehingga ruang digitalisasi masih sangat luas untuk dikembangkan. Kondisi inilah yang kemudian mendorong Korlantas Polri untuk menghadirkan sistem yang lebih lengkap dan terintegrasi. Dari sinilah lahir aplikasi Digital Korlantas, yang tidak hanya menyatukan pelayanan SIM, tetapi juga berbagai kebutuhan masyarakat dalam satu aplikasi yang lebih modern, praktis, dan komprehensif.

Dengan kata lain, SINAR dapat dipahami sebagai tahap awal atau “pondasi” dari perjalanan digitalisasi layanan kepolisian. Aplikasi ini menunjukkan bahwa perubahan ke arah digital bukan hanya mungkin dilakukan, tetapi juga dibutuhkan oleh masyarakat. Setelah melihat manfaat dan respons positif dari SINAR, barulah Polri memperluas inovasinya hingga menghasilkan platform Digital Korlantas yang saat ini menjadi pusat pelayanan lalu lintas berbasis teknologi. Perjalanan dari SINAR menuju Digital Korlantas memperlihatkan bahwa inovasi di sektor publik memang harus dilakukan bertahap, disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, serta terus diperbaiki agar layanan menjadi semakin cepat, transparan, dan mudah diakses oleh semua orang

A. Efisiensi

Efisiensi menjadi indikator utama yang terlihat jelas dalam implementasi layanan digital. Melalui digitalisasi, proses pelayanan publik yang sebelumnya memakan waktu lama, banyak tahapan, dan mengharuskan masyarakat hadir secara fisik kini dapat dilakukan secara cepat dan terstruktur melalui sistem daring. Prosedur yang berlapis dapat dipangkas, formulir tidak lagi harus diisi secara manual, dan proses verifikasi dapat dilakukan secara otomatis oleh sistem. Hal ini mengurangi antrean di kantor pelayanan, menekan biaya transportasi masyarakat, dan menurunkan beban kerja aparatur karena banyak tugas administratif dialihkan kepada teknologi. Efisiensi juga tercermin dari waktu penyelesaian layanan yang menjadi lebih singkat, sehingga masyarakat dapat mengakses pelayanan kapan pun tanpa terikat jam operasional. Dengan kata lain,

digitalisasi menciptakan alur pelayanan yang lebih sederhana, hemat waktu, dan hemat tenaga, baik bagi masyarakat maupun instansi penyelenggara layanan publik.

B. Transparansi

Transparansi merupakan indikator penting yang semakin menguat melalui penerapan layanan berbasis digital. Teknologi memungkinkan seluruh informasi terkait prosedur, persyaratan, biaya resmi, hingga perkiraan waktu penyelesaian disajikan secara terbuka dan mudah diakses. Masyarakat tidak lagi bergantung pada penjelasan petugas yang berpotensi berbeda-beda, karena semua ketentuan sudah tersedia dalam aplikasi atau situs layanan resmi. Selain itu, sistem digital biasanya menyediakan fitur pelacakan status layanan secara real-time, sehingga pengguna dapat memantau sampai tahap mana permohonan mereka diproses. Keterbukaan ini tidak hanya meningkatkan kejelasan dan kepastian bagi masyarakat, tetapi juga menutup ruang terjadinya pungutan liar atau penyalahgunaan kewenangan yang sering ditemukan dalam pelayanan manual. Dengan adanya informasi yang jelas dan akurat, proses pelayanan menjadi lebih akuntabel, terpercaya, dan meminimalkan risiko kecurangan.

Digitalisasi Pelayanan Publik dan Relevansinya dalam Sektor Lalu Lintas

C. Peningkatan Kepuasan Pelayanan

Peningkatan kepuasan masyarakat merupakan dampak langsung dari meningkatnya efisiensi dan transparansi dalam layanan digital. Ketika proses pelayanan menjadi lebih cepat, tidak berbelit-belit, dan informasinya dapat diakses dengan mudah, masyarakat merasakan pengalaman pelayanan yang jauh lebih nyaman. Pelanggan tidak lagi harus menunggu lama, bolak-balik mengurus berkas, atau merasa khawatir tentang kepastian biaya. Rasa puas muncul karena pelayanan publik lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern yang mengutamakan kepraktisan, kejelasan, dan kecepatan. Selain itu, digitalisasi memberikan rasa aman dan percaya, karena setiap proses dapat dipantau secara mandiri tanpa perlu interaksi langsung yang berpotensi membuka peluang pungli. Kemudahan akses, kenyamanan penggunaan, dan kepastian dalam memperoleh layanan merupakan faktor utama yang meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, digitalisasi bukan hanya memperbaiki aspek teknis pelayanan, tetapi juga menciptakan pengalaman layanan yang lebih memuaskan dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

D. Digitalisasi Pelayanan Publik dan Relevansinya dalam Sektor Sektor Lalu Lintas

Digitalisasi pelayanan publik merupakan transformasi dari model pelayanan konvensional menuju layanan berbasis teknologi yang menekankan efisiensi, integritas, dan aksesibilitas. Dalam konteks administrasi pemerintahan, digitalisasi tidak hanya menghadirkan media baru untuk mengakses layanan, tetapi juga mengubah pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Transformasi ini menjadi penting karena perkembangan teknologi telah mendorong perubahan ekspektasi masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik. Masyarakat kini menghendaki layanan yang cepat, transparan, minim hambatan, serta dapat diakses tanpa harus melalui proses birokrasi yang panjang.

Pada sektor lalu lintas, digitalisasi memegang peran strategis karena tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan kepolisian lalu lintas. Proses administrasi seperti pembuatan dan perpanjangan SIM, registrasi kendaraan, pengurusan STNK, dan penyelesaian tilang merupakan kebutuhan rutin yang melibatkan jutaan masyarakat setiap tahun. Tanpa inovasi digital, proses tersebut berpotensi menghasilkan antrean panjang, ketidakpastian waktu, serta potensi penyimpangan. Oleh karena itu, digitalisasi layanan lalu lintas tidak hanya memperbaiki sistem, tetapi juga menjadi bagian penting dari

reformasi pelayanan kepolisian yang berorientasi pada keamanan, ketertiban, dan pelayanan publik yang profesional.

Dalam konteks ini, kehadiran aplikasi *Digital Korlantas* menjadi representasi nyata bahwa institusi kepolisian mengadopsi perkembangan teknologi sebagai alat untuk meningkatkan performa layanan. Digitalisasi pada sektor ini memberikan kepastian prosedural, memperkuat akurasi data, dan menyediakan mekanisme kontrol yang lebih terukur. Keseluruhan proses ini menunjukkan bahwa digitalisasi bukan sekadar inovasi teknis, melainkan juga bagian dari pembaruan sektor pelayanan publik yang lebih modern dan berkelanjutan.

E. Pelayanan Polisi Lalu Lintas dalam Perspektif Modernisasi Administrasi Publik

Modernisasi administrasi publik menuntut perubahan struktur, budaya kerja, dan metode pelayanan agar selaras dengan perkembangan teknologi serta harapan masyarakat. Dalam konteks kepolisian, pelayanan lalu lintas sering menjadi indikator utama dalam menilai kualitas layanan karena intensitas interaksi antara masyarakat dan petugas sangat tinggi. Layanan seperti pengurusan SIM, STNK, registrasi kendaraan, dan penegakan hukum di jalan raya merupakan layanan vital yang selalu bersentuhan dengan kehidupan masyarakat sehari-hari. Kualitas layanan tersebut sering menjadi gambaran awal bagi masyarakat dalam menilai profesionalisme institusi kepolisian.

Modernisasi pelayanan lalu lintas menekankan pentingnya penggunaan teknologi untuk mendukung akurasi data, mempercepat proses, dan mengurangi hambatan birokrasi. Pelayanan yang mengandalkan tatap muka dan proses manual memiliki keterbatasan dari segi efisiensi dan potensi terjadinya interaksi yang tidak produktif. Karena itu, penerapan sistem digital menjadi langkah penting untuk memperbaiki kualitas layanan melalui otomatisasi proses, integrasi data, dan kejelasan alur prosedural. Dengan adanya sistem digital, setiap masyarakat dapat memperoleh informasi yang sama, akses yang sama, dan proses yang seragam tanpa bergantung pada interpretasi petugas.

Pelayanan polisi lalu lintas berbasis digital juga mendukung prinsip *good governance*, yaitu pemerintahan yang akuntabel, responsif, efektif, dan transparan. Dengan digitalisasi, data kendaraan, proses administrasi, hingga rekam jejak pelanggaran dapat terdokumentasi secara akurat. Dokumentasi ini memudahkan pengawasan internal dan evaluasi berkala sehingga mutu pelayanan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan. Transformasi ini menunjukkan bahwa pelayanan lalu lintas tidak lagi dipahami sebagai sekadar fungsi administratif, tetapi sebagai bagian dari manajemen pelayanan publik yang modern dan inovatif.

F. Latar Kelembagaan dan Evolusi Inovasi Digital di Korlantas Polri

Korlantas Polri sebagai unsur pelaksana tugas kepolisian yang menangani bidang lalu lintas memiliki tanggung jawab besar dalam penyelenggaraan layanan publik yang cepat, efektif, dan efisien. Dalam beberapa dekade terakhir, peningkatan jumlah kendaraan, pertumbuhan penduduk, dan intensitas mobilitas masyarakat membuat kebutuhan terhadap pelayanan lalu lintas meningkat secara drastis. Situasi ini menuntut inovasi dalam penyediaan layanan, terutama dalam konteks pengelolaan administrasi dan penegakan hukum lalu lintas.

Sebelum adanya digitalisasi, pelayanan lalu lintas didominasi oleh proses manual yang memerlukan kehadiran fisik masyarakat di kantor layanan. Salah satu persoalan utama adalah antrean panjang, proses verifikasi manual, dan ketergantungan pada dokumen kertas yang berpotensi menimbulkan kesalahan teknis. Selain itu, proses tatap muka yang intens juga memiliki risiko munculnya interaksi yang tidak sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang transparan. Situasi ini mendorong perlunya pembaruan, terutama dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Evolusi inovasi digital di Korlantas terlihat dari beberapa tahap pengembangan. Tahap pertama ditandai dengan penggunaan sistem informasi internal untuk mendukung proses administrasi seperti registrasi kendaraan dan data pelanggaran. Tahap kedua dimulai dengan pengembangan portal layanan daring yang memberi akses informasi dasar kepada masyarakat. Tahap ketiga, yang menjadi tonggak utama, adalah peluncuran aplikasi *Digital Korlantas* yang mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu platform. Integrasi ini menunjukkan bahwa Korlantas tidak hanya mengadopsi teknologi, tetapi juga melakukan penyesuaian kebijakan, struktur organisasi, dan pola kerja menuju sistem pelayanan digital yang komprehensif. pelestarian bukan nostalgia masa lalu, tetapi investasi kultural untuk masa depan.

G. Fungsi dan Fitur Utama Aplikasi *Digital Korlantas*

Aplikasi *Digital Korlantas* dibangun dengan konsep integrasi layanan lalu lintas dalam satu platform, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan administrasi dan informasi tanpa harus berpindah kanal. Integrasi ini menjadi fondasi penting dalam digitalisasi pelayanan publik karena menghapus sekat-sekat birokrasi yang selama ini dianggap mempersulit masyarakat. Fitur utamanya meliputi pembuatan SIM secara daring, perpanjangan SIM, registrasi kendaraan bermotor, pembayaran tilang, informasi real-time mengenai arus lalu lintas, serta kanal pelaporan kejadian. Masing-masing fitur dirancang agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang menginginkan kecepatan, kejelasan, dan kemudahan.

Layanan pembuatan dan perpanjangan SIM misalnya, tidak lagi mengharuskan masyarakat hadir ke kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM kecuali pada tahap tertentu. Hal ini merupakan bentuk penyederhanaan administrasi yang mengurangi waktu tunggu secara signifikan. Pengadministrasian kendaraan bermotor juga dilakukan secara lebih tertib karena masyarakat diarahkan mengikuti alur digital yang sudah terstruktur. Layanan pembayaran tilang secara daring memungkinkan masyarakat menyelesaikan kewajiban tanpa harus berinteraksi langsung dengan petugas, sehingga meminimalisir potensi penyimpangan. Penyediaan informasi arus lalu lintas secara langsung memberi manfaat besar bagi pengguna jalan yang memerlukan rute alternatif saat menghadapi kemacetan. Dengan merangkum seluruh layanan tersebut dalam satu aplikasi, Korlantas menunjukkan kemajuan dalam memaksimalkan teknologi sebagai alat percepatan pelayanan.

Lebih jauh, fitur pelaporan kecelakaan dan kejadian lalu lintas menegaskan bahwa aplikasi ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga fungsional dalam konteks operasional lapangan. Masyarakat dapat melaporkan kejadian penting dengan cepat sehingga petugas dapat segera merespons. Ini merupakan bentuk kolaborasi digital antara masyarakat dan kepolisian dalam menjaga ketertiban berlalu lintas. Dengan demikian, fitur pada aplikasi tidak hanya mempermudah prosedur, tetapi juga memperkuat partisipasi publik dalam pengawasan keselamatan lalu lintas.

H. Dampak Digitalisasi terhadap Kualitas Pelayanan Lalu Lintas

Implementasi digitalisasi pada pelayanan lalu lintas memunculkan perubahan signifikan pada kualitas layanan yang diterima masyarakat. Salah satu dampak yang paling terlihat ialah percepatan proses administrasi. Proses yang sebelumnya memerlukan beberapa tahap dan waktu tunggu panjang kini dapat diproses dalam hitungan menit. Kecepatan ini menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas inovasi digital karena berkaitan langsung dengan pengalaman pengguna. Masyarakat tidak lagi dihadapkan pada antrian, kepastian waktu yang tidak jelas, atau proses tatap muka yang berulang.

Selain kecepatan, digitalisasi turut meningkatkan transparansi pelayanan. Informasi mengenai biaya layanan, tata cara, dan persyaratan ditampilkan secara langsung di aplikasi sehingga mengurangi ruang bagi potensi penyimpangan. Dengan

begitu, digitalisasi secara tidak langsung berkontribusi pada penguatan integritas layanan kepolisian. Transparansi digital ini menciptakan mekanisme kontrol berbasis teknologi yang sebelumnya tidak tersedia melalui pelayanan konvensional. Setiap proses tercatat dalam sistem, sehingga memungkinkan audit internal dan penelusuran data untuk memastikan bahwa tidak ada manipulasi dalam proses pelayanan.

Dampak lain yang tidak kalah penting ialah perluasan akses layanan. Masyarakat di daerah terpencil atau mereka yang memiliki keterbatasan mobilitas kini tetap dapat mengakses layanan lalu lintas tanpa harus melakukan perjalanan jauh. Ini merupakan bentuk pemerataan pelayanan publik yang berorientasi inklusivitas. Pelayanan daring membuka peluang bagi masyarakat dari berbagai latar belakang untuk mendapatkan akses yang setara, asalkan memiliki perangkat dan jaringan internet dasar. Oleh karena itu, digitalisasi berperan dalam memperluas jangkauan layanan kepolisian hingga lapisan masyarakat yang sebelumnya sulit dijangkau.

KESIMPULAN

Digitalisasi pelayanan lalu lintas melalui penerapan aplikasi *Digital Korlantas* menunjukkan bahwa modernisasi layanan publik berbasis teknologi mampu meningkatkan kecepatan, transparansi, dan akurasi proses administrasi yang sebelumnya bersifat manual dan rentan hambatan. Integrasi berbagai layanan seperti pembuatan dan perpanjangan SIM, registrasi kendaraan, pembayaran tilang, serta akses informasi lalu lintas menegaskan bahwa digitalisasi tidak hanya menghadirkan kemudahan prosedural, tetapi juga memperkuat tata kelola pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif. Dengan dukungan teori pelayanan publik modern, administrasi elektronik, kualitas pelayanan, inovasi, dan tata kelola pemerintahan yang baik, digitalisasi ini menjadi langkah strategis dalam memperbaiki hubungan antara masyarakat dan institusi kepolisian, sekaligus menjadi model transformasi layanan yang relevan bagi sektor lain dalam pemerintahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, R. (2019). Transformasi layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kepolisian. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), 112–124.
- Aprilianto, D. (2021). Perkembangan inovasi digital dalam pelayanan publik sektor transportasi. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 6(1), 45–56.
- Fauzi, R., & Pratama, H. (2020). Pengaruh digitalisasi terhadap efektivitas pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, 7(3), 133–147.
- Hidayat, M. (2022). Evaluasi implementasi aplikasi *Digital Korlantas* sebagai inovasi pelayanan kepolisian. *Jurnal Kebijakan Kepolisian*, 4(1), 55–67.
- Indrawan, T. (2019). Modernisasi layanan kepolisian berbasis teknologi informasi. *Jurnal Penelitian Sosial*, 17(2), 201–214.
- Marzuki, A. (2021). Efektivitas pelayanan lalu lintas melalui sistem digital. *Jurnal Transportasi dan Keselamatan Jalan*, 3(2), 72–84.
- Nuraini, S., & Hakim, D. (2020). Analisis penerapan *e-government* dalam pelayanan kepolisian. *Jurnal Administrasi Digital*, 2(1), 18–30.
- Prabowo, Y. (2021). Digitalisasi layanan publik dan tantangan keamanan data. *Jurnal Teknologi Informasi dan Masyarakat*, 5(3), 98–110.
- Suryani, W. (2022). Dampak penggunaan aplikasi digital terhadap kinerja pelayanan kepolisian. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 9(1), 41–53.
- Wibowo, A. (2023). Inovasi Korlantas Polri dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis digital. *Jurnal Kebijakan Publik dan Kepolisian*, 5(2), 120–134.