

## Evaluasi SMART SOTO Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kepolisian Kepada Masyarakat Kabupaten Lamongan

Aisyah Fadhilah <sup>1)</sup>, Sri Roekminiati <sup>2)</sup>  
Ika Devi Pramudiana <sup>3)</sup>, Aris Sunarya <sup>4)</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo  
Jl. Semolowaru 84 Surabaya

<sup>1)</sup>aisyahfadhilah389@gmail.com, <sup>2)</sup>sri.roekminiati@unitomo.ac.id,  
<sup>3)</sup>ik.pramudiana@gmail.com, <sup>4)</sup>aris.sunarya@unitomo.ac.id

### ABSTRAK

Kebijakan program layanan melalui aplikasi SMART SOTO ini merupakan salah satu program yang digagas oleh Polda Jatim dengan beberapa jajaran Polres salah satunya adalah Polres Lamongan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kepolisian di Polres Lamongan salah satunya adalah layanan SIM. Peluncuran aplikasi SMART SOTO Lamongan ini dilatarbelakangi oleh keinginan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan juga untuk meminimalkan kasus pungutan liar saat layanan SIM berlangsung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis data: 1) Kinerja kebijakan program SMART SOTO dalam meningkatkan kualitas layanan kepolisian kepada masyarakat kabupaten lamongan dan 2) Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelaksanaan program SMART SOTO di Kabupaten Lamongan. Penelitian ini menggunakan indikator evaluasi dari Willim N. Dunn. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berdasarkan wawancara, dokumentasi dan observasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan program SMART SOTO khususnya pelayanan SIM sudah menunjukkan ketepatan waktu, pengguna layanan terutama usia muda sangat tinggi tetapi bagi usia 30-40 keatas masih kurang, selain itu program ini didukung beberapa dinas di Kabupaten Lamongan. Manfaatnya sudah dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Lamongan, program ini sudah disosialisasikan diberbagai tempat ramai seperti Alun-alun dan beberapa kecamatan serta sosialisasi melalui *facebook*. Program SMART SOTO sudah menunjukkan kepuasan. Program SMART SOTO sudah menjadi pilihan terbaik bagi masyarakat Kabupaten Lamongan. Saran dari peneliti sebaiknya sosialisasi dilakukan per-desa atau kecamatan agar lebih menjangkau masyarakat, aplikasi hanya tersedia versi *android* saja maka lebih baik jika ditingkatkan dengan versi lain seperti *ios*, perlunya menjadwalkan *update* aplikasi SMART SOTO.

**Kata Kunci:** Evaluasi Kebijakan, Pelayanan Publik, Kepolisian

### Abstract

*The service program policy through the SMART SOTO application is one of the programs initiated by the East Java Regional Police with several Polres ranks, one of which is the Lamongan Police which aims to improve the quality of police services at the Lamongan Police, one of which is the SIM service. The background to the launch of the SMART SOTO*

*Lamongan application was the desire to provide the best service to the community and also to minimize cases of illegal levies during SIM services. The aims of this study were to describe and analyze data: 1) The performance of the SMART SOTO program's policies in improving the quality of police services to the people of Lamongan district and 2) What factors supported and hindered the implementation of the SMART SOTO program in Lamongan District. This study uses evaluation indicators from Willim N. Dunn. This study uses data collection techniques based on interviews, documentation and observation. The results of this study show that the SMART SOTO program, especially SIM services, has demonstrated timeliness, service users, especially young people, are very high, but those aged 30-40 and above are still lacking. In addition, this program is supported by several agencies in Lamongan Regency. The benefits have been felt by the people of Lamongan Regency, this program has been socialized in various crowded places such as the Alun-alun and several sub-districts as well as outreach via Facebook. The SMART SOTO program has shown satisfaction. The SMART SOTO program has become the best choice for the people of Lamongan Regency. Suggestions from researchers should socialization be carried out per village or sub-district so that it reaches more people, the application is only available for the Android version, so it is better if it is upgraded with another version such as iOS, it is necessary to schedule an update for the SMART SOTO application.*

**Keyword: Policy Evaluation, Public Service, Polic**

---

## **A. LATAR BELAKANG**

Dalam kemajuan perkembangan era globalisasi saat ini dituntut dengan kemajuan teknologi merupakan hal yang tidak dapat dipungkiri, karena kemajuan teknologi akan sejalan dan beriringan dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Khususnya dalam bidang teknologi pelayanan kepada masyarakat yang sudah banyak menikmati kegunaan terhadap inovasi yang telah lahir dalam 10 tahun belakangan ini. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik yakni serangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kebutuhan masyarakat

secara luas. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari aparatur pemerintah sebagai abdi negara. Aparatur pemerintah selaku pemberi pelayanan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada seluruh masyarakat selaku penerima layanan karena masyarakat tentu setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang baik dan birokrasi.

Peran pelayanan dan kebijakan publik sangatlah penting sebab karena pemerintahan dikatakan baik apabila pemerintah bisa menjalankan dan melaksanakan pelayanan dan juga kebijakan publik dengan baik. bentuk pelayanan pemerintah atau pelayanan publik tidak hanya didapatkan dari pelayanan jasa, pelayanan barang maupun pelayanan publik yang lain, bentuk perlindungan keamanan kepada masyarakat, serta merupakan bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah

lewat kepolisian.

Berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yang menyatakan bahwa “Fungsi Kepolisian Indonesia adalah salah satu fungsi Pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat”.

Laporan Ombudsman tahun 2020 memberikan bukti bahwa telah menerima laporan atau pengaduan masyarakat terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 7.204 laporan. Oleh karena itu, pemerintah perlu memberikan inovasi untuk membantu institusi memaksimalkan layanan masyarakat dan membuat masyarakat puas terhadap pelayanan salah satunya layanan pada kepolisian.

Kapolri Drs. Listyo Sigit Prabowo, M.Si memaparkan 15 aplikasi layanan publik berbasis teknologi yang dimiliki Polri dengan online system dan delivery system sehingga dapat lebih mudah, cepat dan transparan dengan prosedur yang sederhana. 15 aplikasi tersebut yakni SIM Internasional Online, SIM Nasional Presisi (SINAR), Ujian Teori SIM online (EAVIS), Elektronik Pemeriksaan Psikologi (E-PPSI), Elektronik Pemeriksaan Kesehatan (E-Rikkes), dan Binmas Online Sistem (BOS).

Menurut peneliti program yang dipaparkan oleh Kapolri sesuai dengan Keputusan Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government di Indonesia. Sehingga sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan pihak kepolisian sehingga Kapolri dan Menpan *Launching 7* Program Inovasi Polres Jajaran Polda Jawa Timur membuat

pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi yakni: Polres Sidoarjo yang meluncurkan program layanan publik SKCK Online dan SKCK Keliling *Online*. Polres Gresik dengan Go-Sigap pelayanan publik terintegrasi berbasis IT. Polres Jember membuat *We Are Ready* (WAR), kentongan *Online* berbasis Android. Polresta Malang membuat *Panic Button On Hand*, aplikasi pelaporan tindak kriminalitas berbasis Android. Polres Bojonegoro membuat *Crime Alarm System* (CAS) Aplikasi pelaporan berbasis Android dan Program e-Polce, Sistem Laporan Penyidikan Digitas atau Berbasis Teknologi Informasi (TI). Polres Tuban membuat program Sistem Siaga Bumi Wali (SIBI) Informasi Pelayanan dan Pengaduan Berbasis Android. Polres Lamongan membuat SMART SOTO.

Peluncuran aplikasi tersebut salah satunya milik Polres Lamongan yakni aplikasi SMART SOTO yang diresmikan pada tahun 2017 mempunyai banyak fitur seperti berita, SKCK Online, pengaduan *online*, SIM *online*, fitur kehilangan. Aplikasi SMART SOTO Lamongan ini dilatarbelakangi oleh keinginan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Semua akses layanan yang diberikan oleh aplikasi tersebut terpusat di ruang khusus yang disebut dengan ruang CCTV Monitoring Centre, setiap layanan atau pengaduan yang masuk melalui aplikasi akan langsung ditangani karena operatornya adalah petugas-petugas yang berkaitan langsung dengan layanan yang diberikan secara online tersebut.

Angka kriminalitas PUNGUTAN LIAR pada layanan SIM 3 tahun belakangan ini mencapai hingga 40 kasus. Prosedur yang berbelit-belit dan lambatnya respon polisi saat melakukan masyarakat membuat sebagian masyarakat enggan untuk berlama-lama melakukan

layanan. Setelah program SMART SOTO diumumkan, masyarakat menjadi lebih mudah untuk melakukan layanan, dan polisi dapat menangani layanan dengan cepat. Respon masyarakat sangat kuat juga tercermin dari tingginya permintaan kartu SIM. Menurut Sugiyono selaku kepala layanan bidang SIM bahwa permintaan kartu SIM meningkat dari 20% hingga 65% pada tahun 2019-2021 yang mayoritas pada remaja berusia 17-26 tahun setelah peluncuran program SMART SOTO.

Berdasarkan tingginya kartu permintaan SIM hal ini juga didasari oleh Pasal 77 ayat (1) Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu-lintas dan Angkutan Jalan, bahwa setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki Surat Ijin Mengemudi (SIM) sesuai dengan jenis Kendaraan Bermotor yang dikemudikan. Maka dalam hal ini diwajibkan bagi setiap pengemudi kendaraan bermotor harus memiliki SIM.

Penelitian ini di fokuskan kedalam evaluasi kebijakan program aplikasi SMART SOTO yang berada pada kendali Polres Lamongan khususnya pada layanan SIM yang mana banyak kasus pungutan liar saat pelayanan SIM. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan analisis tentang bagaimana kinerja kebijakan program SMART SOTO dalam meningkatkan kualitas layanan kepolisian kepada masyarakat kabupaten lamongan kemudian untuk mendeskripsikan dan analisis tentang faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelaksanaan program SMART SOTO di Kabupaten Lamongan.

## B. LANDASAN TEORITIS

### Kebijakan Publik

Menurut Thomas R. Dye dalam

(Anggara, 2018) “*Public Policy is whatever the government choose to do or not to do*” (kebijakan publik adalah apa pun pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu). Menurut Dye, apabila pemerintah memilih untuk melakukan sesuatu, tentu ada tujuannya karena kebijakan publik merupakan “tindakan” pemerintah. Apabila pemerintah memilih untuk tidak melakukan sesuatu, juga merupakan kebijakan publik yang ada tujuannya.

Menurut Nugroho dalam (Mutia, 2017) ada dua karakteristik dari kebijakan publik yaitu: 1) kebijakan merupakan sesuatu yang mudah untuk mencapai tujuan nasional, 2) kebijakan publik merupakan sesuatu yang mudah diukur, karena ukurannya jelas yakni sejauh mana kemajuan pencapaian cita-cita sudah ditempuh.

Proses kebijakan publik sebagai siklus menuju pengembangan kebijakan dimulai dengan pengaturan, penetapan hingga hasil akhir evaluasi. Proses kebijakan publik akan jauh lebih bermakna sebagai proses demokrasi manakala partisipasi diperluas sebagai kesempatan bagi seluruh warga masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya secara argumentatif.

James Anderson dalam Subarsono (2013: 12-13) sebagai pakar kebijakan publik menetapkan proses kebijakan publik sebagai yakni, formulasi masalah, Formulasi kebijakan, Penentuan kebijakan, Implementasi, Evaluasi.

### Evaluasi Kebijakan

Evaluasi adalah suatu kegiatan mengumpulkan informasi kinerja sesuatu (metode, manusia, peralatan), dimana informasi tersebut akan dipakai untuk menentukan alternatif terbaik dalam membuat keputusan. Evaluasi merupakan

pengukuran atau perbaikan dalam suatu kegiatan yang dilaksanakan, seperti membandingkan hasil-hasil kegiatan yang telah direncanakan.

Evaluasi kebijakan yakni kegiatan yang disiapkan untuk menilai sejauh mana manfaat dari suatu kebijakan atau program-program pemerintah yang telah dilaksanakan. Kegiatan dalam evaluasi kebijakan mempunyai teknik dan cara pengukuran tertentu, yang mempunyai metode analisis dan menghasilkan rekomendasi kebijakan.

Menurut (Dunn, 2003) evaluasi merupakan sebuah tahapan kebijakan publik yang menempati posisi terakhir setelah implementasi kebijakan yang ditujukan untuk mengetahui apakah kebijakan yang telah dilaksanakan telah sesuai dengan harapan masyarakat dan terbukti efektif memecahkan permasalahan yang ada atau tidak.

William N. Dunn (2003: 609) mengemukakan kriteria-kriteria evaluasi kebijakan publik ada 6 yakni:

- a) Efektivitas, Berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Efektifitas, yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneter.
- b) Efisiensi, Berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektifitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dari rasionalitas ekonomi adalah merupakan hubungan antara efektifitas dan usaha, yang terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter.
- c) Kecukupan, Berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektifitas

memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan

- d) Perataan, Erat berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada perataan adalah kebijakan yang akibatnya (misalnya, unit pelayanan atau manfaat moneter) atau usaha (misalnya biaya moneter) secara adil didistribusikan
- e) Responsivitas, Berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat yang menjadi target kebijakan.
- f) Ketepatan. Kriteria ketepatan secara dekat berhubungan dengan rasionalitas, substantif, karena pertanyaan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama. Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut.

### Evaluasi Kinerja.

Evaluasi kinerja yakni menentukan nilai dari sebuah kebijakan, membantu pelaksanaan hingga dicapainya usaha-usaha untuk memecahkan masalah yang sedang dihadapi, digunakan untuk menentukan kriteria pegawai atau petugas pemberi kebijakan, sebagai motivasi untuk dapat meningkatkan kinerjanya sehingga terdorong untuk mencapai target dengan

baik, dan bermanfaat bagi pengembangan serta keterampilan sumber daya manusia.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik secara konseptual dapat dijelaskan dengan menelaah kata demi kata. Menurut Kotler dalam (Mahsyar, 2011), disebutkan bahwa Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Publik dalam istilah pengertian sehari-hari di Indonesia yang sering dipahami dengan negara atau umum, hal ini biasa dijumpai dalam pola Bahasa Indonesia yang menerjemahkan publik seperti pada istilah Publik Administration yang diterjemahkan sebagai Administrasi Negara.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh pembuat pelayanan publik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip layanan seperti kesederhanaan, kejelasan, akurasi, kemanan dan kemudahan akses.

### **E-Government**

*Electronic Government (E-Government)* yakni rangkaian tindakan antara pemerintah dengan masyarakat atau warganya melalui sistem informasi berbasis internet, *smartphone*, *gadget* dan

teknologi digital lainnya dengan dasar tujuan agar memperbaiki mutu serta kualitas pelayanan publik yang efisien, akuntabel, transparan dan efektif. Menurut Keppres Nomor 20 Tahun 2006 *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah.

Melalui *E-Government* masyarakat yang bisa mengakses dan membuka pintu informasi, pemerintahan juga bisa lebih efisien dan efektif, serta dapat terkabulnya layanan pemerintahan yang layak dengan apa yang dibutuhkan masyarakat. Ada empat prinsip dasar pelaksanaan *e-government* secara umum mencakup dalam visi *e-government* yakni:

- 1) Memberikan perhatian penuh pada jenis-jenis pelayanan publik, dengan memberikan prioritas:
  - a. Memiliki volume transaksi yang besar dan melibatkan banyak sekali sumber daya manusia
  - b. Membutuhkan interaksi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat
  - c. Memungkinkan terjadinya kerjasama antara pemerintah dengan swasta maupun Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan Perguruan Tinggi, setelah menentukan jenis pelayanan, kemudian menentukan ukuran kinerja yang menjadi target manfaat sebelum menentukan total biaya investasi.
- 2) Membangun lingkungan yang kompetitif dimana sektor swasta dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dapat berperan dalam hal pelayanan publik. Sangat baik jika swasta dan LSM dapat bersaing

dengan pemerintah dan dapat melayani dengan lebih baik.

- 3) Memberikan penghargaan pada inovasi dan memberi ruang kesempatan pada kesalahan.
- 4) Memusatkan pada pencapaian efisiensi, yang dapat dinilai dengan besarnya manfaat dan pemasukan anggaran *e-government*.

### Konsep Layanan Aplikasi SMART SOTO

SMART SOTO adalah salah satu program Kepolisian daerah Kabupaten Lamongan yang berbasis *android* berfungsi untuk mempermudah pelayanan publik kepada masyarakat dan sebagai wujud inovasi aparat kepolisian. Maksud dari dibuatnya aplikasi ini adalah untuk mempermudah akses masyarakat dalam melakukan layanan dan laporan tindak kejahatan maupun pengaduan serta pengurusan surat-surat secara *online* kepada polisi maupun instansi pemerintah daerah.

Manfaat adanya Program SMART SOTO:

- 1) Pengguna mudah dan cepat dalam pengurusan dan pengaduan dari beberapa fungsi pelayanan yakni pengurusan SIM, SKCK, ijin keramaian, update perkembangan penyidikan perkara secara cepat.
- 2) Pengguna mendapatkan informasi yang diterbitkan oleh Polres Lamongan melalui media sosial berbasis *Website* dan *Android/Play Store* serta Facebook dan Twitter.
- 3) Pengguna dapat dengan cepat melapor kepada petugas Kepolisian jika ada tindak kejahatan maupun membutuhkan bantuan Kepolisian.
- 4) Bagi Polri Meringankan tugas Kepolisian dengan menempatkan masyarakat sebagai mitra Kepolisian

sebagai *early warning* dan *early detection*.

- 5) Bagi Petugas kepolisian mempermudah giat pelayanan yang bisa dideteksi oleh masyarakat melalui ikon-ikon pada fitur SMART SOTO.
- 6) Meningkatkan sistem pengamanan markas komando (Polres dan Polsek jajaran) dengan adanya penyentralan data dan monitoring CCTV.

### C. METODE

#### a. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif sebagai bahan untuk analisis sebuah peristiwa atau gejala sosial. Penelitian kualitatif dipilih karena sesuai dengan konteks judul penelitian yakni menjelaskan berbagai gejala sosial yang ada di wilayah penelitian.

Menurut (Sugiyono, 2011) Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan tri-anggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Alasan dipilihnya metode kualitatif yaitu karena masalah penelitian ini belum tentu jelas atau belum adanya data yang cocok, sehingga peneliti terjun langsung ke lapangan untuk melakukan eksplorasi dengan tujuan mendapatkan sesuatu terhadap objek.

#### b. Fokus Penelitian

Pada penelitian ini, yang menjadi fokus kajian penelitian adalah bagaimana

kinerja program SMART SOTO Lamongan, faktor apa saja yang mendukung dan menghambat dalam pelaksanaan program SMART SOTO Lamongan dan juga sejauh mana prinsip pelayanan yang digunakan dalam program SMART SOTO Lamongan di Kabupaten Lamongan. Pada fokus tersebut akan diteliti menggunakan teori William N. Dunn yang mempunyai enam variabel yakni Efisiensi, Efektifitas, Kecukupan, Pemerataan, Responsivitas, dan Ketepatan.

### c. Lokasi Penelitian

Agar memperoleh data yang akurat atau mendekati kebenaran sesuai dengan fokus penelitian, maka peneliti memilih dan menetapkan lokasi penelitian di Polres Lamongan. Sedangkan alasan dalam pemilihan lokasi dimaksud agar peneliti lebih memahami tentang Evaluasi Kebijakan Program SMART SOTO Dalam Meningkatkan Layanan Kepolisian Kepada Masyarakat Kabupaten Lamongan.

### d. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah narasumber yang memahami kajian penelitian yang nantinya narasumber tersebut akan dijadikan sebagai informan atau key informan dalam penelitian ini melibatkan beberapa subyek yang akan digunakan sebagai informan penelitian yang memberikan segala informasi mengenai permasalahan yang ada dalam penelitian.

Beberapa informan yang telah memberikan informasi terkait Evaluasi Kebijakan Program Smart Soto Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kepolisian Kepada Masyarakat Kabupaten Lamongan yang nantinya dijadikan narasumber dari penelitian ini meliputi Kepala Bagian Program SMART SOTO, Petugas Bagian SIM, Operator Command

Center, dan beberapa pengguna aplikasi SMART SOTO.

### e. Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan.

1. Studi Kepustakaan proses pengumpulan data, telaah buku membaca, mencatat dan mengolah bahan penelitian dengan menggunakan teori kebijakan publik, evaluasi kebijakan, dan juga pelayanan publik serta telaah jurnal maupun buku mengenai *e-government* sebagai acuan dasar dalam menganalisis.
2. Studi Lapangan yakni kegiatan penelitian yang dilakukan secara langsung untuk terjun ke lokasi dengan proses:
  - a. Wawancara. Pada tahap ini penulis akan memberikan beberapa pertanyaan yang dibutuhkan kepada narasumber seputar fokus penelitian yakni pengurusan SIM pada aplikasi program SMART SOTO.
  - b. Observasi. Observasi yang dilakukan yaitu dengan mengamati serta mencatat aktivitas suatu proses keadaan lokasi yang dituju untuk mengetahui dan mencari data lapangan tentang program SMART SOTO secara langsung yang terlihat dari kegiatan pelaksanaan program SMART SOTO.
  - c. Dokumentasi. Pada bagian ini peneliti akan mengumpulkan data dan dokumen berkas yang didapat dari lokasi penelitian maupun dari narasumber sebagai bahan acuan untuk menemukan

solusi mengenai masalah yang telah ditemukan sebelumnya. Data yang diperoleh berupa catatan tertulis, foto kegiatan, peristiwa kegiatan seperti pada saat kepengurusan SIM mulai dari pendaftaran hingga akhir

#### **D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS**

##### **Gambaran Umum Program Aplikasi**

Aplikasi SMART SOTO merupakan salah satu program yang ada di Polres Lamongan tepatnya milik SatLantas Polres Lamongan. Aplikasi ini di buat atau didirikan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan polres lamongan khususnya untuk masyarakat yang tinggal jauh dari Kabupaten Lamongan.

Aplikasi ini didirikan pada tahun 2017 tepatnya bulan Oktober yang diresmikan di kampus ITS Surabaya bersama dengan 7 jajaran Polres Polda Jatim yang diresmikan oleh Presiden Joko Widodo. Program tersebut merupakan inovasi Polres Lamongan untuk menunjang dan meningkatkan pelayanan kepolisian kepada masyarakat Kabupaten Lamongan dengan berbagai fitur salah satunya adalah fitur SIM *Online*. Aplikasi SMART SOTO ini merupakan tonggak baru terhadap sistem layanan dari pihak Polres Lamongan kepada masyarakat secara *online* (menggunakan *Android*).

Adanya program kebijakan ini Polres Lamongan terutama bidang Satlantas berusaha untuk mampu memberikan peningkatan yang sangat signifikan dalam pelayanan kepada masyarakat yang awalnya dilakukan secara *off-line* sekarang sudah bisa dilakukan dan dijangkau dimana saja asal ada sinyal yang kuat dan *handphone android*

##### **Alur Layanan SIM melalui Aplikasi SMART SOTO**

Proses layanan atau pemohon SIM syarat yang wajib adalah mempunyai KTP dan berusia 17 tahun keatas.

Tahap-tahap atau alur pendaftaran SIM melalui aplikasi adalah:

1. Login di aplikasi harus mendaftar akun terlebih dahulu dengan memasukkan Email dan Password bagi yang sudah mempunyai akun agar dapat masuk ke menu aplikasi, jika belum mempunyai akun maka mendaftar dengan cara mengklik “Disini” yang berwarna biru dibawah Layar.
2. Mengisi Nama dan NIK yang sesuai pada KTP.
3. Setelah registrasi maka akan muncul beberapa menu lalu klik “SIM”.
4. Setelah klik SIM maka muncul permohonan SIM. Pada tahap ini pendaftar dapat memilih permohonan SIM baru atau permohonan untuk perpanjangan SIM
5. Melakukan ujian online. Pada tahap ini pendaftar akan melakukan ujian teori 25 menit, dan ujian simulator 20 menit. Jika lulus dapat menempuh ujian selanjutnya
6. Jika lulus ujian SIM setelah itu praktek lapangan selama 30 menit hingga 1 jam. Pada tahap ini pemohon SIM akan diberikan latihan terlebih dahulu jikasudah siap bilang ke petugas untuk melakukan praktek.
7. Proses Produksi 5 menit seperti melakukan Foto, sidik jari dan kelengkapan data lain. Cetak SIM dan penyerahan SIM
8. Pembayaran biaya PNPB bisa melalui loket BRI yang ada di Satpas Polres Lamongan

## **Evaluasi Kebijakan Program SMART SOTO Menggunakan Teori William N. Dunn**

### **1. Efektivitas**

Efektivitas pada penelitian ini yaitu pencapaian hasil dari kebijakan program aplikasi SMART SOTO yang dilihat dari ketepatan waktu, dan transparansi biaya. tingkat efektivitas pada layanan SIM *online* melalui aplikasi SMART SOTO sudah menunjukkan hasil yang signifikan ketepatan waktu layanan hanya 1 hari saja. Lalu untuk biaya juga menunjukkan hasil yang sudah transparan sesuai dengan arahan atau perintah dari pimpinan yakni untuk SIM C baru sebesar Rp. 100.000 dan SIM A baru sebesar Rp. 120.000. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 yakni kepastian waktu dimana pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang sudah ditentukan dan kejelasan dimana mencakup beberapa hal penting bagi masyarakat yaitu kejelasan rincian biaya, dan tata cara pembayarannya.

### **2. Efisiensi**

Dari aspek efisiensi peneliti mendapatkan fakta bahwa program SMART SOTO melakukan beberapa usaha seperti meminta dukungan dari Pemkab Lamongan sebagai penyelenggara kepentingan pemerintahan daerah yang berlandaskan kekuasaan dan berlandaskan perundang-undangan, Kejaksaan Lamongan, Kodim Lamongan, PLN, Pengadilan Negeri Lamongan, serta Lembaga Permasalahatan Lamongan.

Usaha internal dari kebijakan program SMART SOTO yakni sudah mempunyai dasar hukum, persyaratan, sistem mekanisme atau prosedur biaya, waktu penyelesaian, produk pelayanan, pengawasan, adanya sarana dan prasarana

atau fasilitas, jaminan kepastian pelayanan, jaminan bebas dari bahaya dan resiko, kompetensi pelaksanaan yang mana hal tersebut sesuai dengan Standar Pelayanan dengan pedoman menurut UU No. 25 Tahun 2009.

### **3. Kecukupan**

Program SMART SOTO terutama layanan SIM yang manfaatnya sudah dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Lamongan. Pada aspek kecukupan pembuatan SIM tidak rumit baru jika lulus dapat dilakukan kurang lebih 2-3 Jam. Waktu yang dibutuhkan untuk ujian tulis dan simulator hanya 1 (satu) jam dan untuk ujian praktek kurang lebih hanya 1 (satu) jam saja dalam 1 (satu) jam ujian praktek pendaftar diperbolehkan untuk mencoba atau latihan sebelum siap ujian praktek.

Hasil di lapangan yang menunjukkan bahwa layanan SIM pada kebijakan program SMART SOTO juga sesuai dengan standar pelayanan publik menurut pendapat Mukarom dan Laksana (2018) yang harus ditetapkan oleh penyedia layanan, meliputi prosedur pelayanan dimana sesuatu dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk juga pengaduan masyarakat, waktu penyelesaian yaitu sesuatu yang sudah ditetapkan sejak awal pengajuan permohonan hingga penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, biaya layanan yakni sesuatu yang bersifat rinci telah ditetapkan dalam proses pemberian layanan sehingga muncul biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat atau sasaran sebagai penerima layanan.

### **4. Perataan**

Keadilan yang diperoleh dari suatu kebijakan pemerintah kepada masyarakat yang dilihat dari program SMART SOTO dapat dijangkau seluruh masyarakat karena program kebijakan ini

bersifat layanan online.

Program SMART SOTO terutama pada layanan SIM sudah dikatakan cukup adil dan merata sejalan dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, sesuai dengan mekanisme serta prosedur yang ada. Sosialisasinya melalui medsos seperti facebook dan juga melalui tempat-tempat ramai seperti Alun-alun Lamongan, dan beberapa kecamatan. Berdasarkan fakta yang ada menunjukkan bahwa kebijakan program aplikasi SMART SOTO untuk meningkatkan layanan kepolisian sudah efisien dan efektif mulai dari segi sosialisasinya sampai pelayanan akhir semua bisa merasakan dampak baik dari program tersebut.

Bentuk sosialisasi yakni adanya partisipasi masyarakat yang sejalan dengan prinsip pelayanan menurut Sinambela, dkk (2011: 6) partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan yang diinginkan masyarakat.

## 5. Responsivitas

Responsivitas program SMART SOTO dalam kriteria peneliti sesuai dengan pendapat menurut Sinambela, dkk (2011:6) tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat.

Fakta di lapangan dengan beberapa pendapat diatas sudah sesuai dan relevan, Masyarakat puas karena memang belum pernah ada layanan kepolisian menggunakan fitur *online* yang akhirnya membuat masyarakat berbondong-bondong untuk melakukan layanan melalui aplikasi SMART SOTO dan memanfaatkannya untuk tidak perlu datang langsung. Program SMART SOTO disambut baik oleh masyarakat Kabupaten Lamongan hingga ratusan bahkan ribuan

akun yang mendaftar pada aplikasi sehingga petugas kewalahan, banyak masyarakat yang memberikan komentar atau ulasan positif. Namun menurut beberapa informan pengguna aplikasi bahwa aplikasi memang sudah memuaskan tetapi terlalu sering *update* dan sedikit lama.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang berjudul Analisis Keberhasilan Teknologi Informasi SMART SOTO LA (Sistem Operasional Terpadu *Online* Lamongan) di Kantor Kepolisian Resort (Polres) Lamongan (Studi Pada Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mengemudi) hasil dari penelitian terdahulu menunjukkan bahwa Polres Lamongan sudah menunjukkan keberhasilan teknologi informasi yang cukup baik. Akan tetapi masih terdapat beberapa kendala seperti *trouble*-nya aplikasi. Dimana hasil penelitian terdahulu sesuai dengan penjelasan pengguna aplikasi bahwa terkadang lemot atau *trouble*.

## 6. Ketetapan

Kebijakan program aplikasi SMART SOTO dalam meningkatkan kualitas layanan kepolisian kepada masyarakat Kabupaten Lamongan dianggap sudah tepat beberapa masyarakat juga mendukung dan menerima program ini karena dulu sebelum adanya program SMART SOTO masyarakat sering bolak-balik untuk mengurus SIM dengan waktu beberapa hari bahkan terkadang bisa memakan waktu selama 1 minggu. Menurut pengamatan peneliti program SMART SOTO sudah terselenggara dengan baik, yang mempunyai arti bahwa program kebijakan ini sudah terselenggara dan dilakukan dengan baik serta menjadi pilihan bagi masyarakat Kabupaten Lamongan.

Banyak masyarakat yang memilih

untuk mengurus SIM melalui SMART SOTO tak hanya karena kebijakannya saja tetapi prosedur kualitas pelayanannya sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk, yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, (2000: 70) Reability atau keandalan yakni kemampuan suatu pemberi layanan sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Dari segi pemberi kebijakan sudah sesuai dan sudah ada dasar hukum yang berlaku sehingga sejalan dengan masyarakat yang ingin mengurus atau memperpanjang SIM melalui program SMART SOTO. Kemudian dari segi masyarakat kebijakan ini sudah sangat tepat dan membantu masyarakat yang alamatnya jauh dari Kabupaten atau Polres Lamongan. Sehingga tidak bolak balik mengurus SIM, dan program ini sudah cukup mumpuni

#### **Faktor Pendukung dan Penghambat**

Pada kebijakan program SMART SOTO terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi berjalannya aplikasi ini di tengah masyarakat baik yang mendukung maupun yang menghambat. Yaitu diantaranya :

##### **Faktor pendukung :**

Dukungan dari beberapa dinas, pelaksana kebijakan yang mempunyai petugas yang ahli di bidangnya, partisipasi masyarakat yang menjadikan layanan SMART SOTO untuk pilihan pembuatan SIM. Tentunya partisipasi masyarakatlah yang menjadi perhatian khusus dalam pelaksanaan kebijakan suatu program. Selanjutnya, faktor pendukung lain karena Kabupaten Lamongan secara karakteristik wilayah yang sangat luas maka dengan adanya program SMART SOTO akan memudahkan masyarakat tanpa

melakukan pelayanan secara *offline*.

Faktor pendukung ini sama dengan penelitian terdahulu yang pertama yang berjudul Analisis Keberhasilan Teknologi Informasi SMART SOTO LA (Sistem Operasional Terpadu Online Lamongan) di Kantor Kepolisian Resort (Polres) Lamongan (Studi Pada Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mengemudi). Bahwa faktor pendukung yakni sumber daya manusia dan sumber daya teknologi yang menjadi faktor penting pendukung suatu keberhasilan sumber daya manusia sudah dikatakan cukup baik, sumber daya teknologi telah memiliki teknologi yang cukup memadai.

##### **Faktor Penghambat :**

Faktor penghambat program SMART SOTO adalah aplikasi yang kurang menjangkau seluruh merk *handphone*, karena aplikasi hanya tersedia dan bisa di *download* oleh pengguna versi *android*, Polres Lamongan belum menyediakan untuk memberikan versi ios harus mempunyai PC Mac atau merk *Apple*. Lalu, kebanyakan masyarakat kadang mendaftar tetapi tidak serius untuk meminta layanan hanya iseng menggunakan aplikasi tersebut.

Berdasarkan fakta yang ada bahwa aplikasi terlalu sering *update* dan sering *trouble* padahal sinyalnya kuat. Lalu, untuk tanya-tanya melalui fitur chatting respon dari petugas juga sangat lama. Penjelasan informan diatas juga di dukung oleh informan lain.

Berdasarkan hambatan-hambatan diatas sama halnya dengan beberapa hambatan pada penelitian terdahulu. Jika pada penelitian terdahulu yang berjudul Analisis Keberhasilan Teknologi Informasi SMART SOTO LA (Sistem Operasional Terpadu Online Lamongan) di Kantor Kepolisian Resort (Polres)

Lamongan (Studi Pada Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mengemudi), terdapat hambatan yang hampir sama yakni *trouble*-nya aplikasi, dan aplikasi SMART SOTO tidak dapat diunduh melalui *appstore*. Terdapat kesalahan bagi pihak pemberi layanan. Pada penelitian terdahulu muncul beberapa fakta yang sama seperti *trouble*-nya aplikasi, dan respon petugas yang sedikit lama.

## E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 1. Kesimpulan

- a) Program SMART SOTO sudah berjalan sejak tahun 2017 hingga sekarang. Aktor yang berperan dalam kebijakan program SMART SOTO anggota kepolisian itu sendiri, anggota sentra pelayanan kepolisian terpadu, petugas operator atau petugas *command center*, dan petugas piket Satlantas. Program ini merupakan program yang bertujuan untuk memudahkan akses untuk mendapatkan pelayanan kepolisian.
  - b) Kinerja program SMART SOTO dapat dikatakan berhasil, dari penelitian ini menunjukkan hasil bahwa efektivitas program SMART SOTO khususnya pelayanan SIM sudah menunjukkan ketepatan waktu dan biaya layanan yang sudah transparan. Selain itu efisiensi usaha program ini didukung Kejaksaan Negeri Lamongan, Pemkab Lamongan, Kodim Lamongan, Pengadilan Negeri Lamongan dan PLN. Kecukupan program SMART SOTO manfaatnya sudah dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Lamongan.
- Perataan program ini sudah disosialisasikan diberbagai tempat ramai seperti Alun-alun dan beberapa kecamatan serta sosialisasi melalui media sosial *facebook* Pengguna layanan SIM terutama usia muda sangat tinggi tetapi bagi usia 30-40 keatas masih kurang. Responsivitas program SMART SOTO sudah menunjukkan kepuasan pada layanan SIM yang terlihat dengan hasil signifikan saat peluncuran program tersebut. Ketetapan program SMART SOTO sudah menjadi pilihan terbaik bagi masyarakat Kabupaten Lamongan yang ingin menggunakan layanan SIM dimana biayanya juga sudah sesuai dengan prosedur yang ada walaupun terkadang aplikasi terlalu sering *update* dan *trouble*.
- c) Faktor Pendukung
    - (1) Sumber daya manusia dan sumber daya teknologi yang ada di lapangan sudah cukup baik didukung oleh ahli IT dan petugas yang ahli di bidangnya.
    - (2) Mendapatkan dukungan dari berbagai pihak seperti Pemkab Lamongan, Komando Distrik Militer Lamongan, Kejaksaan Negeri Lamongan, Pengadilan Negeri Lamongan, Lembaga Pemasarakatan Lamongan yang bertugas untuk melaksanakan pembinaan narapidana.
    - (3) Adanya partisipasi masyarakat.
    - (4) Faktor pendukung lain karena karakteristik wilayah

Kabupaten Lamongan sangat luas maka dengan adanya program SMART SOTO dapat memudahkan masyarakat melakukan layanan.

d) Faktor Penghambat

- (1) Pada program aplikasi SMART SOTO tidak semua masyarakat yang menggunakan layanan melalui online, tetapi lebih didominasi oleh usia muda.
- (2) Aplikasi SMART SOTO hanya tersedia versi *android* saja dan belum menyediakan versi *ios* sehingga pengguna *ios* tidak bisa menggunakan layanan SMART SOTO.
- (3) Kebanyakan pengguna aplikasi terkadang hanya iseng-iseng semata tanpa benar-benar ingin meminta pelayanan.
- (4) Aplikasi SMART SOTO terlalu sering *update* dan waktu *update*-nya juga sedikit lama, untuk fitur tanya jawab atau chatting juga respon dari petugas sangatlah lama.

## 2. Rekomendasi

- 1) Sebaiknya sosialisasi dilakukan per-desa atau kelurahan dari perwakilan Polsek karena untuk sosialisasi di tempat ramai atau di beberapa kecamatan mungkin kurang menjangkau seluruh masyarakat apalagi masyarakat yang belum memahami teknologi, atau memberikan pelatihan bagaimana cara menggunakan aplikasi SMART SOTO.

- 2) Program SMART SOTO hanya tersedia versi *android* saja, akan lebih baik jika program SMART SOTO menyediakan versi *ios* atau merk *Iphone*, agar pengguna *smartphone* versi *ios* bisa merasakan dan menggunakan layanan melalui aplikasi SMART SOTO.
- 3) Perlunya untuk menjadwalkan kapan aplikasi akan di *update* sehingga masyarakat akan tau jadwal kapan aplikasi akan di *update*, dan memperbaiki sistem agar aplikasi tidak sering *trouble*.

## REFERENSI

- Akhmaddhian, S. (2014). Reformasi Birokrasi Bidang Perizinan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi di Kabupaten Bogor). *Sosiohumaniora*, 16(2), 206-214.
- Anggara, S. (2018). *Pengantar Kebijakan Publik*. CV Pustaka Setia.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Danendra, I. B. K. (2013). Kedudukan dan Fungsi Kepolisian dalam Struktur Organisasi Negara Republik Indonesia. *Lex Crimen*, 1(4).
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. UGM Press.
- Fandy Tjiptono (2000) *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Farlina, Y., & Pribadi, D. (2020). Sistem Informasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Warudoyong Kota Sukabumi Berbasis Website. *IJCIT (Indonesian Journal on*

- Computer and Information Technology), 5(02), 180-186.
- Inayatullatifah, A. (2022). Efektivitas Layanan Hukum Posbakum Bagi Masyarakat Tidak Mampu Di Pengadilan Agama Batang Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003. Indonesia, P. R. (2003). Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Jakarta: Sekretaris Negara.
- Indonesia. (2007). Undang-undang RI No. 14 Tahun 1992 Tentang Lalu-lintas dan Angkutan Jalan. VisiMedia.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Mutia, I. F. (2017). *Analisis Kebijakan Publik* (Issue April).
- Nabila, D. R. N., & Niswah, F. (2019). Analisis Keberhasilan Teknologi Informasi SMART SOTO LA (Sistem Operasional Terpadu Online Lamongan) di Kantor Kepolisian Resort (Polres) Lamongan (Studi Pada Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mengemudi). *Publika*, 7.
- Pambayun, D. P. L., & Oktariyanda, T. A. (2021). Kualitas Layanan Go Online Sebagai Bentuk Corporate Social Responsibility Pembinaan Pelaku Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Di Rumah Bumn Bank Mandiri Surabaya. *Publika*, 9(3), 97-108.
- Prasetyo, S., & Warsono, H. (2017). Pengembangan E-Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(4), 70-86.
- Putra, A. (2022). Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Kumun Hilir Kecamatan Kumun Debai Kota Sungai Penuh: Aidil Putra, Nanik Mandasari, Masnon. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 4(3), 26-44.
- Subarsono, A. (2013). *Analisis Kebijakan Publik Konsep Teori dan Aplikasi*. Pustaka Pelajar.
- Subarsono, A. (2013). *Analisis Kebijakan Publik Konsep Teori dan Aplikasi*. Pustaka Pelajar.
- Tri Priyono. (2022). Evaluasi Kebijakan Program Smart City Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Cirebon. *Doctoral Dissertation*, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, 10, 1–23.
- Sumber Lain:  
ombudsman.go.id  
(<https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-luncurkan-laporan-tahunan-2020>)
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan