
**OPTIMALISASI PROGRAM *CREATIVE AUGMENTED REALITY EDUCATION*
DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SATPAS SATLANTAS
POLRES GRESIK**

BACHTIAR ARIFIN

Program Studi Kajian Ilmu Kepolisian
Sekolah Pascasarjana Universitas Airlangga
Email: bachtiarifin@yahoo.com

ABSTRACT

Augmented Reality (AR) is a form of technological advancement in the 4.0 revolution era, which is currently often used as a means of creative education. The INP, especially Gresik Traffic Police, have used AR as one of the creative innovations in providing education to driving license applicants, which is called Creative Augmented Reality Education (CARE). The purpose of this study was to analyze the implementation and optimization of the CARE program at the Gresik Police. Researchers used this type of research with qualitative methods with a case study approach, which used data collection techniques in the form of interviews and documentation. The results showed that the implementation of the CARE program was supported by adequate infrastructure and provided many benefits to the community. The efforts to optimize the implementation of the CARE program are by adding the features of the CARE service provided, optimizing the socialization of the CARE program to driving license applicants and optimizing effective educational methods in building driving awareness.

Keywords: *Creative Augmented Reality Education; Service quality; Optimization;*

ABSTRAK

Augmented Reality (AR) merupakan salah satu wujud kemutakhiran teknologi pada era revolusi 4.0, yang saat ini kerap dimanfaatkan sebagai sarana edukasi kreatif. Polri, khususnya Satlantas Polres Gresik telah memanfaatkan AR sebagai salah satu inovasi kreatif dalam memberikan edukasi kepada pemohon SIM, yang dinamakan dengan Creative Augmented Reality Education (CARE). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan dan optimalisasi program CARE pada Satpas Satlantas Polres Gresik. Peneliti menggunakan jenis penelitian dengan metode kualitatif dengan pendekatan case study, yang menggunakan teknik pengumpulan data dalam bentuk wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program CARE didukung oleh sarana prasarana yang memadai serta memberikan banyak manfaat kepada masyarakat. Adapun upaya-upaya untuk mengoptimalkan pelaksanaan program CARE adalah dengan penambahan fitur layanan CARE yang disajikan, optimalisasi sosialisasi program CARE kepada pemohon SIM dan optimalisasi metode edukasi yang efektif dalam membangun kesadaran berkendara.

Kata kunci: Creative Augmented Reality Education; Kualitas Pelayanan; Optimalisasi;

PENDAHULUAN

Saat ini dunia memasuki era industri baru, dimana teknologi informasi berkembang dengan sangat pesatnya. Era modernisasi ini dapat kita sebut sebagai era revolusi industri generasi keempat (Revolusi Industri 4.0) yang ditandai dengan kemunculan perkembangan teknologi dan kecerdasan buatan (*artificial intelligence*) yang sangat signifikan. Dalam perkembangannya, pemanfaatan teknologi informasi ini terasa semakin dekat untuk pemenuhan kebutuhan kehidupan manusia sehari-hari, salah satunya yaitu teknologi *Augmented Reality* (AR).

Teknologi AR semakin populer di masyarakat dan menjadi lebih berkembang. Sistem ini dapat didefinisikan sebagai sistem yang memungkinkan objek nyata dan virtual untuk hadir berdampingan di ruang yang sama dan dapat berinteraksi. Tidak seperti realitas virtual yang sepenuhnya membenamkan indera pengguna di lingkungan sintesis, AR memungkinkan pengguna untuk memahami dunia nyata melalui dunia virtual. Objek virtual yang digunakan dalam sistem AR mungkin menyertakan teks gambar, klip video, suara, model 3D dan animasi. Idealnya, benda-benda virtual ini akan dianggap hidup berdampingan dalam lingkungan dunia nyata. Banyak sekali para peneliti yang mengidentifikasi bahwa AR memiliki potensi besar untuk meningkatkan pembelajaran dan pengajaran.¹

Teknologi AR dewasa ini telah menjadi salah satu inovasi teknologi di bidang Pendidikan. AR yang dikembangkan dalam dunia pendidikan memungkinkan guru untuk melakukan proses belajar mengajar dengan lebih efektif dan efisien. Selain itu, AR dapat memberikan siswa pengalaman yang lebih mendalam dan menarik, karena objek pembelajaran dapat menjadi lebih real dan lebih mudah untuk dipahami oleh masing-masing siswa. Selain itu, AR berbasis *gamification* dan *role-play* telah diterapkan untuk meningkatkan motivasi dalam ilmu sosial. Ada juga gambaran tentang bagaimana AR dapat digunakan dalam ilmu humaniora, misalnya melalui penyediaan pengalaman sastra yang lebih menarik dan melalui pengembangan puisi visual.²

¹ Matt Bower, Cahtie Howe, Nerida McCredie, Austin Robinson dan David Grover, *Augmented Reality in Education – cases, places and potentials, Educational Media International Volume 51, 2014 Issue 1.*

² *Ibid.*

Polri sebagai salah satu institusi negara yang melek akan teknologi, tentunya turut memanfaatkan teknologi AR ini dalam kehidupan sehari-harinya. Sebagaimana yang dilakukan langsung oleh peneliti pada saat berdinasi di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres Gresik, peneliti bersama tim membuat sebuah program inovasi kreatif berbasis teknologi AR yang diberi nama Program *Creative Augmented Reality Education* (CARE). CARE merupakan sebuah inovasi kreatif dari Satuan Lalu Lintas Polres Gresik yang berbentuk aplikasi android berteknologi AR yang digunakan sebagai sarana edukasi dan informasi kreatif kepada para pemohon Surat Ijin Mengemudi (SIM). Melalui inovasi ini, Polres Gresik bermaksud untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat luas, khususnya dalam memberikan edukasi kepada para pemohon Surat Ijin Mengemudi (SIM) di lingkungan Satpas Satlantas Polres Gresik.

Inovasi CARE dimanfaatkan sebagai sebuah rangkaian upaya Polres Gresik dalam mencegah terjadinya praktek percaloan di lingkungan Satpas Satlantas Polres Gresik. Beberapa perangkat yang mendukung inovasi CARE ini, yaitu aplikasi CARE berbasis android, portal elektronik *One Gate System*, kartu berteknologi *Radio Frequency Identification* (RFID) yang mana kedua sisi kartu tersebut terdiri dari *Marker* inovasi CARE serta pintu masuk elektronik yang hanya dapat dibuka oleh kartu CARE berteknologi CARE. Inovasi CARE dimanfaatkan oleh Polres Gresik untuk memberikan edukasi serta informasi bagi pemohon SIM untuk melakukan proses permohonan penerbitan SIM Baru, penerbitan SIM Perpanjangan, sebagai sarana hiburan berwujud *game* rambu-rambu lalu lintas dan berisikan video testimoni korban kecelakaan lalu lintas.

Dalam pelaksanaannya di lapangan, ternyata terdapat beberapa kendala yang peneliti rasakan dalam proses sosialisasi maupun penerapan inovasi tersebut kepada para pemohon SIM. Fenomena yang ada bahwa aplikasi CARE ini tidak diterapkan oleh seluruh pemohon SIM yang akan melaksanakan proses permohonan SIM. Pemohon SIM cenderung hanya menggugurkan kewajibannya untuk menukarkan KTP asli mereka dengan kartu CARE, sebagai prasyarat utama untuk dapat masuk ke dalam Gedung Satpas Satlantas Polres Gresik. Untuk selanjutnya, masyarakat cenderung enggan untuk mengunduh dan mengaplikasikan program tersebut sebagai sarana edukasi dan informasi di lingkungan Satpas. Atas dasar itulah, maka peneliti merasa

masih kurang optimalnya penerapan program CARE pada Satpas Satlantas Polres Gresik.

Berangkat dari beragam fenomena tersebut diatas, dalam kesempatan ini peneliti tertarik untuk mengkaji secara ilmiah mengenai bagaimana program CARE ini dapat dioptimalkan pemanfaatannya, sehingga dapat membantu meningkatkan pelayanan prima Satpas Satlantas Polres Gresik kepada masyarakat Kab. Gresik pada umumnya, dan kepada para pemohon SIM secara khusus. Oleh sebab itu, dibutuhkan metode optimalisasi program *Creative Augmented Reality Education* (CARE) dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Satpas Satlantas Polres Gresik.

METODE

Peneliti menggunakan jenis penelitian dengan metode kualitatif dengan pendekatan case study. Teknik penentuan informan menggunakan teknik purposive, meliputi Kanit Regident Satlantas Polres Gresik, Anggota Satpas Unit Regident Satlantas Polres Gresik, Anggota Unit Dikyasa Satlantas Polres Gresik dan pemohon SIM pada Satpas Satlantas Polres Gresik. Adapun teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Lokasi penelitian ini berada pada Satpas Satlantas Polres Gresik yang beralamat di Jl. Randu Agung No.1, Setingi, Randuagung, Kec. Kebomas, Kabupaten Gresik, Jawa Timur dan penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2020.

HASIL DAN PEMBAHASAN

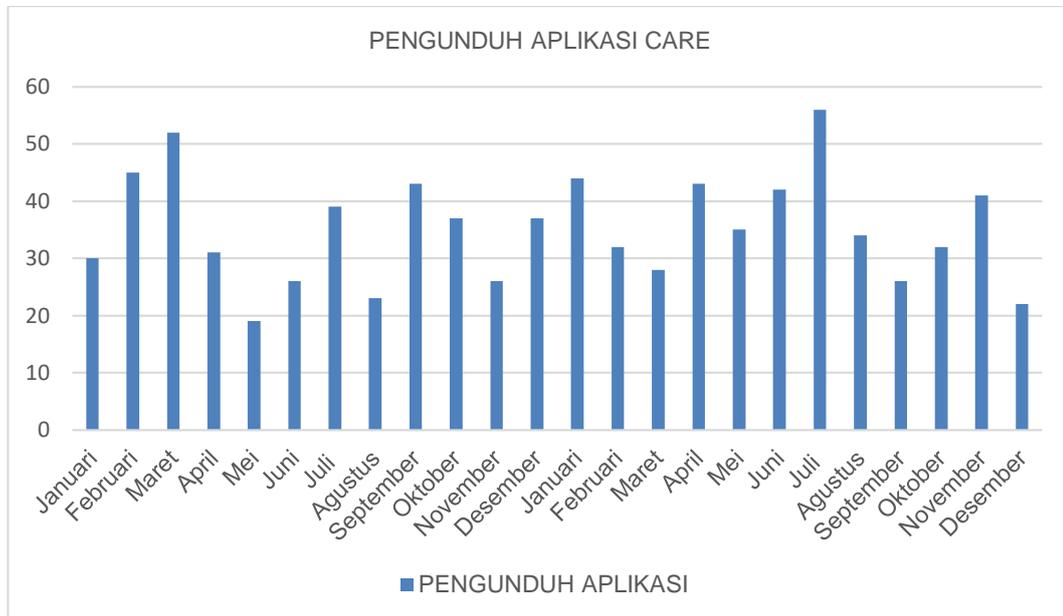
1. Pelaksanaan Program *Creative Augmented Reality Education* (CARE) pada Satpas Satlantas Polres Gresik

1.1 Gambaran Program *Creative Augmented Reality Education* (CARE)

CARE dibentuk sebagai terobosan kreatif inovasi Satpas Satlantas Polres Gresik dalam mendukung peningkatan kualitas edukasi masyarakat, dengan didukung aplikasi android berteknologi AR yang digunakan sebagai sarana edukasi dan informasi kreatif. Dalam penerapannya sehari-hari, program CARE ini telah dikenal tidak hanya oleh internal personel Satlantas Polres Gresik saja, namun juga telah dikenal oleh masyarakat Kab. Gresik secara luas. Proses sosialisasi program CARE telah dilaksanakan dengan terstruktur dan sistematis. Baik sosialisasi penjelasan langsung dari petugas maupun kelengkapan lainnya, seperti *standing banner* maupun *leaflet*. Suksesnya proses sosialisasi juga dapat kita amati dari jumlah pengunduh aplikasi

CARE ini dalam kurun waktu 2 (dua) tahun terakhir ini, yaitu dari tahun 2019 hingga tahun 2020.

Grafik 1
Jumlah Pengunduh Aplikasi CARE pada tahun 2019-2020



Sumber : diolah peneliti 2021

Berdasarkan data pada grafik diatas, dapat diperoleh informasi bahwa selama tahun 2019 sampai dengan tahun 2020, jumlah pengunduh aplikasi CARE mengalami peningkatan yang cukup fluktuatif. Sebagaimana dapat dilihat dalam grafik tersebut, dapat kita amati bahwa pengunduh aplikasi CARE terbanyak dalam 2 (dua) tahun terakhir ini adalah pada bulan Juli 2020 sejumlah 56 pengunduh, sedangkan pengunduh tersedikit pada bulan Mei 2019, yaitu sejumlah 19 pengunduh. Rata-rata jumlah pengunduh aplikasi CARE setiap bulannya adalah sejumlah 35 pengunduh. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa proses pengenalan aplikasi CARE ini terhadap masyarakat Kab. Gresik sudah berjalan secara rutin, hanya saja jumlah pengunduh aplikasi CARE ini masih belum mencakup seluruh pemohon SIM dalam satu bulan.

1.2 Sarana Prasarana Penunjang Program CARE

Program CARE ini terdiri dari gabungan antara perangkat *hardware* serta *software*, yang mana keduanya saling terkait membentuk suatu sistem yang inovatif.

Berikut ini akan dijabarkan terkait dengan bagian-bagian yang terdapat dalam program CARE ini.

a. Bagian *Hardware*

Pada bagian hardware ini, terdapat beberapa perangkat yang menjadi bagian dari program CARE ini sendiri, yaitu meliputi portal elektronik, ID Card pemohon SIM, *Leaflet* CARE mekanisme permohonan SIM serta *electronic door*. Keempat perangkat hardware ini saling terkait dan membentuk *One Gate System* bagi pemohon SIM yang akan melakukan pengurusan permohonan SIM di Satpas Polres Gresik, sehingga dapat memudahkan petugas SIM dalam mengontrol pemohon SIM yang memasuki area Satpas Satlantas Polres Gresik.

b. Bagian *Software*

Pada bagian *software* ini, aplikasi CARE menjadi pemeran utama dalam program CARE ini. Dengan memanfaatkan kamera *handphone* dari pengguna, aplikasi ini dapat mengakses *marker* yang sudah terekam dalam aplikasi tersebut, dan secara otomatis akan dapat menampilkan AR sebagaimana yang tersimpan dalam aplikasi tersebut. Melalui aplikasi CARE inilah, dan didukung dengan *marker-marker* yang disiapkan, baik melalui ID Card, kertas *leaflet*, maupun *marker* yang tersedia di dalam ruang tunggu Satpas. Adapun fitur-fitur tersebut meliputi fitur video (baik video permohonan SIM Baru, SIM Perpanjangan, SIM Hilang, maupun video testimoni korban laka lantas), maupun juga fitur permainan atau *game* rambu lalu lintas (tersedia dalam rambu larangan parkir).

1.3 Manfaat Program CARE

Manfaat dari program CARE ini sangatlah luas dan jelas dirasakan oleh masyarakat. Bagi Polri, proses edukasi terkait dengan mekanisme pengurusan SIM menjadi lebih mudah, dengan menggunakan media video pada aplikasi CARE tersebut. Masyarakat juga turut dimanjakan dengan *game* lalu lintas yang menghibur dan edukatif. Disamping itu, praktek percaloan SIM di lingkungan Satpas Satlantas Polres Gresik dapat semakin diminimalisir dan kepercayaan masyarakat kepada Polri secara umum dapat meningkat.

1.4 Implementasi Program CARE dalam kehidupan sehari-hari

Dari segi perspektif kemudahan pengaplikasian (*perceived ease of use*), aplikasi CARE ini sangat mudah untuk dioperasikan. Hal ini tentunya akan memberikan pengalaman tersendiri bagi para pengguna aplikasi CARE tersebut dan memberikan dampak terhadap sikap pengguna dalam pengaplikasian inovasi tersebut. Sikap pengaplikasian teknologi (*attitude toward using technology*) CARE oleh para pengguna dinilai memberikan dampak yang positif. Aplikasi CARE dirasakan masyarakat sangat relevan untuk diaplikasikan ke dalam program pelajaran untuk menambah pengetahuan anak-anak. Aplikasi CARE yang juga turut mengusung metode permainan peraturan lalu lintas, juga dapat dimanfaatkan secara maksimal sebagai media edukasi peraturan lalu lintas kepada anak-anak sejak dini.

2. Optimalisasi Program *Creative Augmented Reality Education* (CARE) pada Satpas Satlantas Polres Gresik

2.1 Kendala dalam implementasi program CARE

Sebagai salah satu program pelayanan publik Polres Gresik, tidak dapat dipungkiri bahwa aplikasi CARE ini memiliki kelemahan-kelemahan sebagai salah satu inovasi berbasis teknologi terbaru. Berikut akan dijabarkan kelemahan-kelemahan dari program CARE ini sendiri:

2.1.1 Kelemahan Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan elemen utama yang menjalankan sebuah inovasi. Seiring dengan berjalannya waktu, terdapat beberapa operator CARE yang mendapat promosi mutasi jabatan. Satu hal yang disayangkan disini, dengan adanya mutasi jabatan tersebut, masih belum adanya personel yang menggantikan tugas dan tanggungjawab sebagai operator CARE tersebut, dalam hal ini dapat dikatakan masih belum adanya regenerasi terhadap operator CARE tersebut.

Dalam implementasi program CARE, tidak adanya regenerasi SDM yang menjadi operator CARE menjadi kelemahan utama, karena SDM inilah yang memiliki peran sangat penting dalam mengoperasikan dan mengembangkan CARE. Hal ini dikarenakan mereka lah yang paling memahami kondisi CARE setiap harinya, berdasarkan dengan pengalaman rutinitas sehari-harinya sebagai pelaksana dan operator CARE. Hal ini turut didukung oleh pernyataan Kanit Regident Satlantas Polres Gresik, Ipda Yan Harry, S.Tr.K., menyatakan bahwa:

Sejak pertama inovasi ini dibuat, CARE benar-bener inovasi yang sangat diperhatikan, termasuk dengan personel yang mengawaki. Hanya saja sehubungan dengan berjalannya waktu ada beberapa personel yang terkena mutasi atau penyegaran dalam tugas, sehingga tidak ada regenerasi kepada operator yang baru, sehingga Cuma orang-orang tertentu aja yang paham CARE ini. Tidak semua personel Satpas paham. Masih belum adanya regenerasi maupun pelatihan terhadap personel Satpas baru yang dapat mengawaki inovasi CARE ini.

Berdasarkan hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa memang benar masih belum adanya regenerasi terhadap operator CARE yang terkena mutasi jabatan. Disamping itu, hal ini juga didukung dengan masih belum adanya pelatihan terhadap personel-personel baru terkait dengan aplikasi CARE ini. Belum nerjalannya proses regenerasi terhadap operator CARE dan masih belum adanya pelatihan terhadap personel yang baru, maka kedua hal inilah yang menjadi kelemahan inovasi CARE dalam aspek Sumber Daya Manusia (SDM).

2.1.2 Kelemahan dukungan anggaran

Salah satu kekurangan daripada program CARE ini adalah masih belum adanya dukungan anggaran rutin bagi program CARE ini, baik dari awal pembuatan program CARE ini, hingga *maintenance* programnya sampai dengan sekarang ini. Anggaran merupakan kunci pokok karena tanpa adanya dukungan anggaran yang mencukupi, maka program ini tidak dapat berjalan dengan baik dan berkelanjutan. Hal ini didukung oleh pernyataan dari Baur SIM, Aiptu Jailani yang menyatakan sebagai berikut:

Untuk anggaran sama sekali tidak ada pak. Sudah beberapa kali diajukan untuk dapat Dana Anggaran Khusus (DAK), tapi juga gak tembus. Dulu sudah diajukan juga ke Ro Rena, barangkali bisa untuk inovasi CARE ini masuk program unggulan Polres Gresik, sehingga bisa dapat Rencana Anggaran Biaya (RAB) rutin tahunan untuk inovasi ini, tapi ya gak tembus juga pak.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa tidak tersedianya anggaran atau dana khusus merupakan salah satu kendala atau kelemahan dari program ini. Padahal, kita ketahui bahwa anggaran merupakan kunci pokok untuk

menutupi kekurangan dan kelemahan dari program CARE yang sudah ada, sehingga dengan adanya dukungan anggaran yang mencukupi, program ini dapat melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

2.1.3 Kelemahan pemeliharaan aplikasi CARE

Pemeliharaan aplikasi CARE ini masih belum dilaksanakan secara maksimal. Adapun pemeliharaan ini hanya dilakukan secara insidental saja, bukan kegiatan yang rutin. Dalam meningkatkan umur suatu program atau aplikasi, maka *maintenance* merupakan perihal yang sangat penting yang harus diperhatikan. Dalam konteks pemeliharaan terhadap aplikasi CARE ini, Ipda Yan Harry, S.Tr.K., mengatakan bahwa masih sangat minim dilakukan. Adapun dalam wawancara singkat, disampaikan sebagaimana berikut:

Kalau *maintenance* sebenarnya rutin dilakukan, setahun sekali. Itupun benar-benar dilakukan *maintenance* kalau sekiranya memang ada kendala pada saat mengoperasikan aplikasi tersebut. Semisal setelah aplikasi dibuka, dan kamera sudah mengarah kepada marker yang ada, namun fitur-fitur video yang disajikan tidak dapat ditampilkan. Atau pun pada saat membuka aplikasi saja, loadingnya terlalu lama, barulah kita lakukan *maintenance*. Jadi benar-benar kalau trouble aja baru kita perbaiki.

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemeliharaan aplikasi CARE ini masih belum dilaksanakan secara maksimal. Adapun pemeliharaan ini hanya dilakukan secara insidental saja, bukan kegiatan yang rutin. Dalam meningkatkan umur suatu program atau aplikasi, maka *maintenance* merupakan perihal yang sangat penting yang harus diperhatikan. Adanya proses pemeliharaan ini, Polres Gresik khususnya Satpas Polres Gresik telah peduli terhadap perbaikan-perbaikan apa saja yang dibutuhkan oleh aplikasi tersebut. Apabila memang inovasi tersebut akan digunakan dalam tempo waktu yang cukup lama, maka haruslah dilakukan *maintenance* yang rutin, sehingga aplikasi tersebut dapat dimanfaatkan secara optimal.

2.1.4 Kelemahan metode dalam proses sosialisasi program CARE

Proses sosialisasi program CARE sudah dilaksanakan, hanya saja metode-metode yang digunakan masih belum dapat membuat seluruh pemohon SIM untuk mau mengunduh aplikasi CARE dan memanfaatkan fitur-fitur yang ada pada aplikasi CARE tersebut. Pemohon SIM tidak diwajibkan untuk mengunduh aplikasi CARE

tersebut, sehingga tidak semua pemohon SIM mengunduh aplikasi tersebut. Sikap seseorang dalam mengaplikasikan sesuatu (*attitude toward using*), menandakan bahwa metode sosialisasi yang dilakukan oleh Satpas Satlantas Polres Gresik masih belum seutuhnya dapat mendorong seluruh pemohon SIM untuk mengunduh aplikasi tersebut. Terdapat perbedaan sikap yang dilakukan oleh para pemohon SIM, sebagaimana hasil wawancara terhadap yaitu ibu Anis dan Wahyu. Adapun ibu Anis mengatakan sebagaimana berikut:

Proses sosialisasi memang sudah dilaksanakan, baik person-to-person maupun ada pembagian leaflet. Tapi karena ini sifatnya bukan suatu kewajiban, jadinya ya yang lain banyak yang gak download. ID Card nya ya cuma dipake untuk buka *electric door* nya aja, ngga dimanfaatkan aplikasi CARE yang ada. Kalau mereka butuh informasi, ya kita kadang saling tanya dengan pemohon SIM lainnya. Lebih cepet.

Ibu Anis menjelaskan bahwa ketidakwajiban untuk mengunduh aplikasi CARE membuat pemohon SIM jadi cenderung acuh untuk mengunduhnya. Kondisi ini mengakibatkan tujuan program CARE menjadi tidak dapat diserap secara baik oleh masyarakat. Hal ini pun juga turut dibenarkan oleh Wahyu, yang mengatakan sebagai berikut:

Kalau menurut saya pribadi, ya saya *download*, karena kebetulan saya suka teknologi dan sesuatu yang baru. Tapi beda halnya dengan adik saya. Dia juga bareng-bareng sama saya ngurus SIM ini, tapi dia cenderung *ogah* untuk *download* aplikasi ini. Palingan juga Cuma nanya ke saya, itu aplikasi apa.

Berdasarkan pernyataan dari kedua pemohon SIM, dapat kita ketahui bahwa adanya perbedaan sikap antar pemohon SIM. Perbedaannya adalah, ada beberapa orang yang memang tertarik untuk mengunduh dan mengoperasikan aplikasi tersebut, namun juga ada yang masih acuh untuk tidak mengunduh aplikasi tersebut. Adapun menurut Aakers dan Myers (1997), sikap seseorang dalam mengaplikasikan sesuatu (*attitude toward using*), dapat berupa sikap yang pro ataupun kontra dalam mengoperasikan suatu produk aplikasi. Hal ini menandakan bahwa metode sosialisasi yang dilakukan oleh Satpas Satlantas Polres Gresik masih belum seutuhnya dapat mendorong seluruh pemohon SIM untuk mengunduh aplikasi tersebut. Masih perlu adanya perbaikan metode sosialisasi sehingga diharapkan seluruh pemohon SIM

yang ada pada lingkungan Satpas Satlantas Polres Gresik menjadi tertarik untuk mengaplikasikan produk yang disajikan, yaitu aplikasi CARE.

2.1.5 Fitur edukasi yang ada masih kurang beragam

Behavioral intention to use merupakan kecenderungan perilaku seseorang untuk tetap mengaplikasikan sebuah teknologi (Davis, 1989), menjadi salah satu kelemahan pada aplikasi ini. Hal ini dikarenakan masih adanya kekurangan pada fitur-fitur edukasi yang disajikan oleh aplikasi CARE, sehingga *Behavioral intention to use* dari para pengguna CARE masih sangatlah minim. Menyikapi hal tersebut, maka diharapkan perlu adanya penambahan fitur-fitur yang lebih inovatif, sehingga para pengguna dapat lebih tertarik untuk mengoperasikan dan menggunakan aplikasi CARE untuk kehidupan sehari-hari. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh pemohon SIM, Wahyu yang mengatakan sebagai berikut:

Secara umum aplikasi ini ya bagus banget, tapi untuk kecenderungan atau minat dari pemohon SIM untuk mengoperasikan aplikasi ini kurang besar. Mungkin harus ada semacam duta aplikasi gitu kali ya, jadinya bisa lebih hidup dan lebih menarik, sehingga orang lebih tertarik gitu untuk mengoperasikan aplikasi ini. Terus juga fiturnya kayaknya masih ada yang harus ditambah. Jadi gak Cuma edukasi prosesnya aja, tapi mungkin sekalian sama contoh-contoh cara melewati setiap ujiannya itu loh pak.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diperoleh kesimpulan bahwasanya masih adanya kekurangan pada fitur-fitur edukasi yang disajikan oleh aplikasi CARE, sehingga *Behavioral intention to use* dari para pengguna CARE masih sangatlah minim. Menyikapi hal tersebut, maka diharapkan perlu adanya penambahan fitur-fitur yang lebih inovatif, sehingga para pengguna dapat lebih tertarik untuk mengoperasikan dan menggunakan aplikasi CARE untuk kehidupan sehari-hari.

2.1.6 Tidak adanya fitur *pop up* notifikasi yang mengingatkan pengguna

Pemakaian aktual (*actual system usage*) adalah seberapa kerap dan durasi waktu pemakaian terhadap suatu teknologi, yang diukur melalui jumlah akumulasi waktu yang dihabiskan untuk berinteraksi dengan teknologi dan seberapa kali seringnya menggunakan teknologi. Pemakaian aktual (*actual system usage*) terhadap CARE dinilai masih sangat minim karena tidak adanya media pengingat rutin bagi para pengguna terhadap aplikasi tersebut. Oleh sebab itu, maka perlu adanya penambahan fitur *pop-up message*, sehingga dapat menginformasikan dan mengingatkan secara

rutin terkait dengan eksistensi dari aplikasi CARE tersebut. Pernyataan ini diungkapkan oleh Wahyu, yang mengatakan sebagaimana berikut:

Program ini bagus kalau dimanfaatkan di dalam Satpas. Cuma saya bingung aja kalau nanti mau saya tunjukin ke anak saya, gak ada kartu yang bisa untuk munculin video-video nya. Itupun kalau saya inget sama aplikasi ini, kalau lupa pernah download tapi gak pernah make, itu malah yang lebih ribetnya pak. Atau mungkin bisa ditambahkan notifikasi gitu di aplikasi ini.

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat kita tarik kesimpulan bahwa pemakaian aktual (*actual system usage*) dirasa akan sangatlah minim setelah inovasi ini tidak digunakan kembali di lingkungan Satpas Satlantas Polres Gresik.

2.2 Penambahan fitur layanan CARE yang disajikan

Kemutakhiran suatu teknologi dan informasi tentunya dapat menunjang optimalisasi daripada sebuah produk. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dinilai perlu adanya penambahan fitur layanan CARE yang disajikan. Oleh sebab itu, beberapa fitur layanan yang dapat disajikan pada aplikasi CARE tersebut antara lain sebagai berikut:

2.2.1 Penambahan fitur layanan antrian online

Salah satu fitur menarik yang perlu ditambahkan pada aplikasi CARE ini yaitu fitur layanan antrian online. Adapun manfaat-manfaat yang dapat diperoleh bagi pihak Satpas maupun pihak pemohon SIM, yaitu:

1. Tidak adanya antrian pemohon SIM di pagi hari
2. Pemohon SIM dapat menentukan waktu pelayanan yang diinginkan, sesuai dengan kebutuhan dari pemohon SIM itu sendiri
3. Dapat membatasi jumlah pemohon SIM yang berada di ruangan Satpas, sehingga diharapkan tidak adanya penumpukan jumlah pemohon SIM pada ruang Satpas Satlantas Polres Gresik

Adanya penambahan fitur antrian *online* diharapkan dapat sangat membantu petugas Polri serta membantu masyarakat sehingga tidak perlu mengantri sampai dengan terlalu pagi. Adanya fitur antrian online secara tidak langsung pemohon SIM akan langsung mengunduh aplikasi CARE ini, sehingga secara langsung dapat meningkatkan jumlah pengunduh aplikasi ini.

2.2.2 Penambahan fitur layanan simulasi ujian

Pendidikan lalu lintas bagi pemohon SIM sangatlah perlu. Tidak sedikit dari pemohon SIM yang masih belum mengerti dan memahami terkait dengan materi yang akan diujikan pada saat ujian permohonan SIM. Salah satu fitur yang relevan untuk ditambahkan dalam aplikasi CARE ini adalah fitur layanan simulasi ujian. Dalam fitur ini, yang ditambahkan adalah layanan uji teori SIM, dimana nantinya para pengguna aplikasi CARE dapat belajar dan berlatih ujian teori SIM melalui aplikasi CARE. Melalui penambahan fitur ini, diharapkan para pemohon SIM dapat lebih siap karena telah dibekali dengan edukasi-edukasi terkait dengan materi peraturan lalu lintas yang berlaku, serta dapat mengimplementasikannya pada saat berada di lapangan nantinya.

2.3 Optimalisasi Sosialisasi Program CARE Kepada Pemohon SIM

Optimalisasi sosialisasi program CARE merupakan rumusan yang sangat tepat untuk menjawab kendala yang ada. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, proses sosialisasi terkait dengan aplikasi CARE ini dirasakan masih belum optimal. Oleh sebab itu, peneliti merasa sangat pentingnya dilakukan optimalisasi sosialisasi program CARE ini, tidak hanya bagi pemohon SIM yang ada di lingkungan Satpas, tapi harus dapat melakukan ekspansi kepada masyarakat Kabupaten Gresik secara umum, dengan catatan kepada tingkatan masyarakat yang sudah memenuhi syarat untuk melakukan proses permohonan SIM.

2.3.1 Sosialisasi CARE *door-to-door system*

Door to Door System (DDS) merupakan sarana yang sangat efektif digunakan dalam proses sosialisasi kepada masyarakat. Program DDS menjadikan personel Polri khususnya personel Satpas Satlantas Polres Gresik dapat dengan langsung memberikan pengenalan kepada masyarakat tentang aplikasi CARE ini. Disamping itu, personel Satpas juga dapat langsung mengarahkan masyarakat yang hadir untuk mengunduh serta mengaplikasikan secara langsung terkait dengan aplikasi CARE ini.

2.3.2 Sosialisasi CARE melalui Program *Police Goes to School*

Program *Police Goes to School* merupakan wadah yang tepat untuk mensosialisasikan aplikasi CARE, terkhusus bagi seluruh siswa-siswi SMA yang telah cukup umur persyaratan dalam permohonan penerbitan SIM. Dengan dilakukannya sosialisasi terhadap pelajar SMA ini, secara langsung dapat semakin meningkatkan pemahaman masyarakat terkait dengan aplikasi CARE. Disamping itu, tentunya

mereka akan dengan cepat menginformasikan atau memamerkan hal baru tersebut kepada rekan seusianya, yang dirasa belum mengenal aplikasi CARE ini. Karena menjadi hal baru dan sangat menarik, sehingga aplikasi CARE ini dapat lebih mudah untuk diterima masyarakat, sehingga inovasi CARE ini dapat lebih dikenal oleh masyarakat secara umum.

2.3.3 Sosialisasi CARE melalui Program *Police Goes to Campus*

Program *Police Goes to Campus* merupakan wadah yang efektif dalam memberikan Pendidikan lalu lintas kepada mahasiswa-mahasiswi pada tingkat kampus. Dengan dilakukannya sosialisasi terhadap mahasiswa-mahasiswi ini, secara langsung dapat semakin meningkatkan pemahaman masyarakat terkait dengan aplikasi CARE.

2.3.4 Mem-branding program CARE pada setiap produk Satlantas Polres Gresik

Proses sosialisasi yang efektif dilakukan adalah dengan mem-branding program CARE pada setiap produk Satlantas Polres Gresik. Dengan mem-branding ini, maka masyarakat akan lebih mengenal dan familiar dengan aplikasi CARE. Disamping itu, hal ini juga diharapkan agar masyarakat menjadi penasaran dan ingin tahu lebih lanjut terhadap aplikasi CARE ini. Sehingga, harapannya semakin meningkatnya jumlah pengunduh daripada aplikasi CARE ini.

2.3.5 Pemasangan *banner* program CARE pada titik-titik strategis

Pemasangan *banner* program CARE pada titik-titik strategis merupakan salah satu cara yang sangat efektif untuk mengenalkan aplikasi CARE ini kepada masyarakat. Dengan adanya banner yang menarik pada titik-titik strategis, maka masyarakat akan terdorong untuk mengunduh aplikasi tersebut. Metode sosialisasi dengan pemasangan *banner* pada titik-titik keramaian ini sangatlah efektif dilakukan, agar dapat lebih membumikan aplikasi CARE ini kepada masyarakat Kabupaten Gresik secara lebih luas lagi.

2.4 Optimalisasi Metode Edukasi Yang Efektif Dalam Membangun Kesadaran Berkendara

Aplikasi CARE merupakan salah satu sarana untuk memberikan edukasi yang efektif dalam membangun kesadaran berkendara kepada masyarakat Kabupaten Gresik. Oleh sebab itu, maka perlu adanya optimalisasi metode edukasi yang efektif dalam membangun kesadaran berkendara kepada masyarakat Kabupaten Gresik.

2.4.1 Penambahan *Marker* Edukasi

Fitur edukasi terkait dengan proses permohonan SIM dirasakan sudah cukup baik dan cukup menunjang dalam memberikan informasi kepada para pemohon SIM. Akan tetapi, untuk dapat mengedukasi masyarakat menjadi lebih efektif, maka perlu ditambahkan lebih banyak *marker* terkait dengan video testimoni korban laka lantas, serta *marker* terkait dengan permainan rambu peraturan lalu lintas. Adanya penambahan *marker* pada permainan lalu lintas ini, maka edukasi yang disajikan diharapkan dapat lebih terserap dengan baik oleh sasaran yang dimaksud, dalam hal ini yaitu pemohon SIM.

2.4.2 Penambahan Fitur Edukasi

Harapan utama dari aplikasi ini adalah meningkatnya pemahaman dan edukasi masyarakat terkait dengan peraturan lalu lintas yang berlaku sehingga dapat diimplementasikan untuk patuh terhadap aturan yang berlaku dalam berlalu lintas. Menyikapi hal tersebut, maka perlu adanya penambahan fitur layanan edukasi, yaitu fitur layanan berita terbaru. Fitur ini merupakan fitur yang menyajikan berita-berita terbaru terkait dengan lalu lintas yang ada di wilayah Kabupaten Gresik. Maksud utama dari dibuatnya fitur ini adalah agar pengguna aplikasi, khususnya bagi pengendara kendaraan bermotor di jalan raya, dapat lebih paham dan lebih teredukasi terkait dengan bahaya dan resiko yang dihadapi di jalan raya apabila melanggar peraturan lalu lintas. Melalui fitur ini diharapkan kesadaran masyarakat dalam berkendara dapat semakin meningkat, dan diharapkan dapat mengurangi resiko terjadinya laka lantas di jalan raya yang diakibatkan oleh maraknya pelanggaran lalu lintas.

2.4.3 Penambahan fitur *pop-up message* kepada pengguna aplikasi CARE

Metode edukasi kreatif yang efektif dalam membangun kesadaran berkendara adalah dengan menambahkan fitur *pop-up message* pada aplikasi CARE tersebut. Adapun fitur *pop-up message* ini menyajikan notifikasi kepada pengguna CARE terkait dengan berita-berita terbaru pada aplikasi CARE dan notifikasi rambu-rambu aturan lalu lintas rutin harian yang berbeda-beda setiap harinya. Hal ini merupakan metode yang sangat efektif dilakukan, dan akan membuat pengguna menjadi aktif untuk menggunakan aplikasi CARE ini. Dari segi edukasi, maka pengetahuan tentang peraturan lalu lintas akan bertambah 1 (satu) setiap harinya, sehingga pengguna tidak merasa bosan dan merasa lebih teredukasi dengan adanya fitur baru tersebut.

KESIMPULAN

1. Inovasi *Creative Augmented Reality Education* (CARE) merupakan sebuah inovasi kreatif yang dibuat oleh Satpas Satlantas Polres Gresik, yang memberikan edukasi terkait proses penerbitan SIM dan edukasi kreatif dalam membangun kesadaran masyarakat dalam berkendara. CARE didukung oleh sarana prasarana yang memadai, baik sarana yang sifatnya *hardware* maupun sarana yang sifatnya *software*. Aplikasi CARE banyak memberikan manfaat kepada masyarakat, yaitu dapat memberikan pemahaman secara visual terkait dengan aturan lalu lintas yang berlaku serta dapat menjadi salah satu media hiburan bagi para pemohon SIM.
2. Aplikasi CARE memiliki beberapa kendala dan kekurangan, yaitu antara lain kelemahan Sumber Daya Manusia (SDM), kelemahan dukungan anggaran, kelemahan pemeliharaan aplikasi CARE, kelemahan metode dalam proses sosialisasi program CARE, fitur edukasi yang ada masih kurang beragam, tidak adanya fitur *pop-up message* notifikasi yang mengingatkan eksistensi dari pengguna aplikasi CARE. Adapun upaya-upaya untuk mengoptimalkan pelaksanaan program CARE adalah dengan penambahan fitur layanan CARE yang disajikan, optimalisasi sosialisasi program CARE kepada pemohon SIM dan optimalisasi metode edukasi yang efektif dalam membangun kesadaran berkendara.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada istriku tercinta, Melany Devinta Kumara yang selalu mensupport penulis dalam melaksanakan penelitian ini, serta orang-orang yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan seluruh karyanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, J. K. (2017). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi Polrestabes Suarabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Volume 5 Nomor 2 Mei – Agustus 2017*.
- Andyaningrum, I. D. (2017). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi Polrestabes Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas

- Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Volume 5 Nomor 2 Mei – Agustus 2017*.
- Bower, M., Howe, C., McCredie, N., Robinson, A., & Grover, D. (2014). Augmented Reality in Education – cases, places and potentials . *Educational Media International Volume 51, 2014 Issue 1*.
- Chang, G., Morreale, P., & Medicherla, P. (2010). Applications of Augmented Reality Systems in Education. *Proceedings of Society for Information Technology & Teacher Education International Conference 2010*.
- Hidayati, T. (2014). Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Serta Kepercayaan Masyarakat pada Kepolisian Sektor (Polsek) Bangalon. *Ekonomika-Bisnis Vol 5 No 1 Bulan Januari 2014*.
- Johnson, L., Levine, A., Smith, R., & Stone, S. (2010). *The 2010 Horizon Report*. Texas : The New Media Consortium.
- Lee, K. (2012). Augmented Reality in Education and Training. *TechTrends March/April 2012 Volume 56, Number 2*.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sadat, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian terpadu (SPKT) dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat di Polsek Medan Baru. *Jurnal Publik Reform Undhar Medan Edisi III No 1 Januari-Juni 2018*.
- Silalahi, U. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumino, & Sutrischastini, A. (2015). Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Polisi Sektor Bawang Kabupaten Banjarnegara. *Jurnal Riset Manajemen Vol 4 No 2 Juli 2015*.
- Walangitan, C. S., Pangemanan, S., & Singkoh, F. (2020). Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian dan Dampak terhadap Masyarakat di Kepolisian Resort Minahasa Utara. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Volume 2 No 5 Tahun 2020*.