



TATA KELOLA AGILE DALAM PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT IZIN MENGEMUDI DI SATPAS COLOMBO KOTA SURABAYA

Devina Syafa Felisa Yasin^{a1*}, Diana Hertati^{b2}

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Jalan Rungkut Madya, Gunung Anyar, Kota Surabaya, 60294

¹210410101@student.upnjatim.ac.id*, ²diana.adne2023@gmail.com

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima: 13-11-2025
Disetujui: 30-03-2026
Dipublikasikan: 31-03-2026

Kata Kunci:

1. Agile Governance
2. Pelayanan Publik
3. Surat Izin Mengemudi

Keywords:

1. Agile Governance
2. Public Service
3. Driver's License

ABSTRAK

Abstrak: Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan dokumen penting yang wajib dimiliki oleh pengguna kendaraan bermotor. Surat Izin Mengemudi (SIM) memiliki masa berlaku selama 5 tahun dan setelah harus dilakukan perpanjangan. Oleh karena itu, pelayanan public SIM akan menjadi kebutuhan yang terus diperlukan oleh Masyarakat. Pelayanan Publik Surat Izin Mengemudi identik dengan pelayanan yang berbelit dan prosedur yang panjang. Kota Surabaya sebagai kota dengan jumlah kendaraan bermotor tertinggi di Jawa Timur perlu untuk menghadirkan pelayanan publik SIM yang prima kepada masyarakatnya. Aplikasi digital korlantas hadir sebagai inovasi pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM). Saat ini aplikasi digital korlantas hanya dapat digunakan sebagai aplikasi layanan perpanjangan SIM. SATPAS Colombo sebagai lokasi pelayanan SIM di Kota Surabaya sebagai salah satu lokasi yang ditunjuk untuk melaksanakan pelayanan berbasis aplikasi digital korlantas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tata kelola agile dalam pelayanan perpanjangan surat izin mengemudi di satpas colombo kota surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data didapatkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perpanjangan surat izin mengemudi (SIM) di SATPAS Colombo Kota Surabaya dapat dikatakan *agility*. Meskipun masih terdapat kendala seperti waktu pelayanan yang membutuhkan waktu tambahan dan kebijakan sumber daya manusia yang masih kurang.

Abstract: A driver's license (SIM) is an important document that must be possessed by motor vehicle users. A driver's license (SIM) is valid for 5 years and must be renewed after that. Therefore, public driver's license services will continue to be needed by the community. Public driver's license services are synonymous with complicated services and lengthy procedures. Surabaya, as the city with the highest number of motor vehicles in East Java, needs to provide excellent public services for driver's licenses to its citizens. The Korlantas digital application is an innovation in driver's license services. Currently, the Korlantas digital application can only be used as a service application for driver's license renewals. SATPAS Colombo, as a driver's license service location in Surabaya, is one of the locations designated to implement services based on the Korlantas digital application. This study aims to determine the agile management in the driver's license renewal service at SATPAS Colombo in Surabaya. The method used in this study is descriptive qualitative. Data collection techniques were obtained through interviews, observations, and documentation. The results of the study show that the driver's license (SIM) renewal service at SATPAS Colombo in Surabaya City can be considered agile. However, there are still obstacles such as service time that requires additional time and human resource policies that are still lacking.

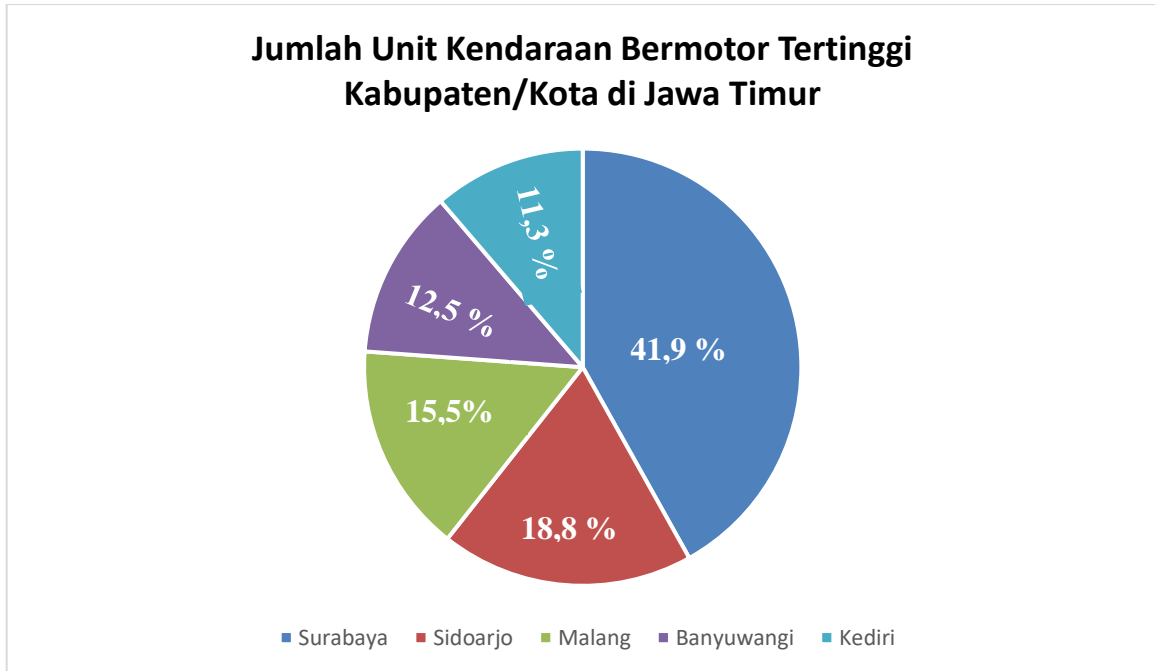


PENDAHULUAN

Pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyediakan barang, jasa, dan dukungan administrasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang relevan. Menurut (Paulani & Handayani, 2024) masyarakat berhak atas layanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Dengan demikian, masyarakat tentu menginginkan sistem pemerintahan yang unggul dan ideal. Menurut (Ayunda et al., 2021), istilah "tata kelola yang baik" mengacu pada proses pelaksanaan dan pencapaian keputusan yang dapat dipertanggungjawabkan bersama, dalam hal ini terkait dengan pelaksanaan pemerintahan yang efisien, bersih, ramah, dan sempurna. Transformasi sistem pelayanan publik tradisional menjadi sistem berbasis elektronik merupakan salah satu tindakan yang telah dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan.

Salah satu pelayanan publik yang penting dan menjadi kebutuhan masyarakat adalah pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM). Menurut (Cahyani et al., 2021) surat izin mengemudi (SIM) adalah dokumen resmi yang diberikan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) sebagai bukti bahwa seseorang telah memenuhi standar administrasi, kesehatan fisik dan mental, memahami peraturan lalu lintas, serta mampu mengoperasikan kendaraan. Menurut Undang-Undang Pasal 77 Ayat 1 No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, setiap pengguna kendaraan bermotor diwajibkan memiliki SIM sesuai dengan jenis kendaraan yang dikendarai. Selain itu, pengemudi dianggap telah memenuhi kualifikasi dan memiliki pengetahuan yang memadai tentang peraturan lalu lintas dengan memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM).

Menurut data Badan Pusat Statistik terkait jumlah kendaraan menurut provinsi dan jenis kendaraan, provinsi Indonesia dengan jumlah kendaraan terbanyak adalah Jawa Timur dengan total sebanyak 24.023.666 unit. Penyebaran jumlah kendaraan dari berbagai kota dan kabupaten di Jawa Timur berkontribusi pada tingginya populasi mobil di wilayah tersebut. Setiap daerah memiliki fitur dan kebutuhan transportasi yang unik. Jika dibandingkan dengan kota dan kabupaten lain di Jawa Timur, Surabaya memiliki salah satu jumlah kendaraan bermotor terbanyak. Pada tahun 2024, Surabaya memiliki 3.806.238 kendaraan bermotor. Ini adalah jumlah mobil terbanyak di Jawa Timur, khususnya di Surabaya.



Gambar. 1 Kabupaten/Kota dengan Jumlah Kendaraan Tertinggi di Jawa Timur
Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur, 2024

Berdasarkan Gambar 1, Kota Surabaya merupakan wilayah dengan jumlah kendaraan bermotor tertinggi di Provinsi Jawa Timur, yaitu sebesar 3.806.238 unit. Dengan total 1.702.208 kendaraan, Kabupaten Sidoarjo berada di urutan kedua untuk kota/kabupaten dengan jumlah mobil terbanyak di Jawa Timur. Terdapat 1.410.120 di Kabupaten Malang, 1.143.192 di Kabupaten Banyuwangi, dan 1.023.327 di Kabupaten Kediri.

Mengingat bahwa Surabaya adalah kota dengan jumlah kendaraan bermotor terbanyak di provinsi Jawa Timur, beberapa warganya secara alami menginginkan layanan publik, khususnya layanan Surat Izin Mengemudi (SIM), agar cepat dan efektif. Namun, memperoleh Surat Izin Mengemudi (SIM) di Indonesia terkait dengan proses yang panjang, rumit, dan layanan yang kompleks (Wulan et al., 2023) Banyak orang mengeluhkan semakin rumitnya layanan Surat Izin Mengemudi (SIM). Menurut penelitian oleh (Paulani & Handayani, 2024) berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Prima di Instansi Kepolisian (Studi pada Kepolisian Daerah Lampung)," pelaksanaan di lapangan tampak berjalan lambat karena infrastruktur dan fasilitas yang buruk serta kualitas sumber daya manusia; oleh karena itu, perbaikan dianggap perlu. Antrian panjang tercipta dan sering tidak bisa diselesaikan dalam satu hari karena proses yang rumit dan pelayanan sumber daya manusia yang kurang memadai. Hal ini memberikan kesempatan bagi calo untuk mendapatkan keuntungan dengan menawarkan jasanya, dan banyak pelanggan lebih memilih menggunakan jasa calo untuk pengurusan SIM agar proses lebih cepat dan menghindari waktu tunggu yang lama.

Beberapa unit kerja dan unit fungsional di dalam organisasi kepolisian telah memperkenalkan layanan kepolisian berbasis digital untuk mengatasi masalah ini. Sebelumnya, proses pelayanan dan penerbitan SIM masih dilakukan secara manual, termasuk penulisan dan percetakan yang masih menggunakan tulisan tangan maupun mesin ketik (Dimas Sulistiyo & Shihab, 2023). Kemudian pada tahun

2021, SATPAS Colombo Kota Surabaya mulai melaksanakan layanan SIM berbasis aplikasi Digital Korlantas. Namun, dalam pelaksanaannya terdapat kendala teknis seperti jaringan *error* dan sulit diakses (Mustikasari & Reviandani, 2024). Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia menjelaskan bahwa sistem pemerintahan berbasis elektronik harus diterapkan di lingkungan kepolisian guna mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Kepolisian Negara Republik Indonesia serta memanfaatkan teknologi dan informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aplikasi Digital Korlantas merupakan salah satu terobosan Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam pelayanan publik berbasis teknologi digital.

Layanan Surat Izin Mengemudi Nasional Presisi (SINAR) untuk pengelolaan surat izin mengemudi (SIM), Samsat Digital Nasional (SIGNAL) untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor dan informasi jadwal SAMSAT keliling, Pusat Manajemen Lalu Lintas (NTMC) untuk layanan CCTV guna memantau kondisi lalu lintas, serta Layanan Administrasi Lalu Lintas Elektronik (ELTE) untuk pemberitahuan informasi E-Ticketing merupakan empat fitur layanan yang tersedia dalam aplikasi (Wulan et al., 2023). Namun, aplikasi Digital Korlantas saat ini hanya dapat digunakan dengan Layanan Surat Izin Mengemudi Nasional (SINAR) untuk memperpanjang surat izin mengemudi A dan C, fitur lainnya masih dalam pengembangan. Tujuan dari aplikasi digital Korlantas adalah untuk mempermudah proses perpanjangan SIM secara online. Surat izin mengemudi dapat dikirim langsung ke rumah pemohon, sehingga mengurangi antrean di kantor layanan dan mencegah biaya tidak sah dengan membuat proses menjadi lebih cepat dan sederhana (Alam & Purnamasari, 2024)

Namun, walaupun penggunaan aplikasi digital korlantas memberikan manfaat seperti kecepatan dan transparansi dalam pelayanan, masih ada masalah yang muncul pada saat penerapannya. Seperti pelayanan yang membutuhkan waktu beberapa hari. Hal tersebut tidak sesuai dengan tujuan aplikasi digital korlantas yang membantu memberikah proses pelayaan yang mudah dan cepat. Oleh karena itu, penting untuk menelaah bagaimana tata kelola pelayanan yang dilakukan dan diberikan kepada masyarakat. Penerapan *Agile Governance* menjadi sangat relevan dalam menghadapi tantangan tersebut. (Luna et al., 2015) mendefinisikan *Agile Governance* sebagai kemampuan masyarakat manusia untuk merasakan, mengadopsi, dan merespons perubahan di lingkungannya secara cepat dan berkelanjutan, melalui kombinasi terkoordinasi antara kemampuan *Agile* dan *Lean* dengan kemampuan tata kelola, untuk memberikan nilai lebih cepat, lebih baik, dan lebih murah bagi bisnis inti mereka. *Agile Governance* dapat disebut juga pemerintah yang gesit. Pada awalnya paradigma *agile* digunakan oleh pengembang *software* untuk merujuk pada metode dan praktik pada bidang teknologi dan pelayanan digital yang lebih tanggap terhadap kebutuhan pelanggan (Suprastiyo et al., 2023).

Tata kelola *agile* penting untuk digunakan dalam layanan SIM, terutama dalam perpanjangan SIM, mengingat permasalahan yang telah disebutkan sebelumnya. Kata "*agile*" berkaitan dengan tuntutan organisasi, yang berarti bahwa birokrasi harus bertindak lebih cepat, fleksibel, dan adaptif untuk merespon

kesulitan global dalam penggunaan dan penerapan teknologi serta gejolak sosial, ekonomi, dan pasar. Tata kelola pemerintah yang *agile* berkaitan dengan prosedur dan strategi kerja yang dapat merespon kebutuhan masyarakat dengan cepat. Menurut (Purwanto, 2019) *Agility* memberikan peluang bagi para pengambil keputusan untuk memiliki fleksibilitas dan adaptasi dalam mempromosikan pendekatan-pendekatan baru untuk memaksimalkan penggunaan sumber daya di tengah situasi yang *Volatile, Uncertain, Complex* dan *Ambiguous*. Dengan demikian, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Tata Kelola *agile* dalam pelayanan perpanjangan surat izin mengemudi di SATPAS Colombo Kota Surabaya dengan mengacu pada teori Agile Governance dari (Purwanto, 2019) yang mencakup *Value Proposition* dan *Agility Shift*, karakter pemimpin yang siap menghadapi perubahan, *Citizen Centric*, serta Kemampuan Investasi Sumber Daya Manusia.

Tingginya kebutuhan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kota Surabaya tidak terlepas dari jumlah kendaraan bermotor yang terus mengalami peningkatan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, Provinsi Jawa Timur merupakan wilayah dengan jumlah kendaraan bermotor tertinggi di Indonesia. Kondisi ini berdampak pada meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan SIM yang cepat, efektif, dan efisien. Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah melakukan inovasi pelayanan melalui digitalisasi layanan publik, salah satunya melalui aplikasi Digital Korlantas. Transformasi pelayanan publik berbasis digital bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan serta mempermudah akses masyarakat dalam memperoleh pelayanan (Am'una & Hertati, 2023; Wulan et al., 2023). Namun demikian, implementasi layanan digital masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan sistem dan kualitas sumber daya manusia dalam mendukung pelayanan (Paulani & Handayani, 2024).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan secara mendalam terkait tata kelola agile dalam pelayanan perpanjangan surat izin mengemudi di SATPAS Colombo Kota Surabaya. Desain penelitian ini digunakan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai proses pelayanan dan pendekatan yang dilakukan dalam pelayanan perpanjangan surat izin mengemudi di lokasi tersebut. Fokus utama dalam penelitian ini menganalisis model agile governance dengan merujuk pada teori Purwanto yang mencakup 4 aspek utama: 1) *value proposition* dan *agility shift*, 2) karakter pemimpin yang siap akan perubahan, 3) *citizen centric*, 4) kemampuan investasi sumber daya manusia. Penelitian ini melibatkan populasi yang terdiri dari pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam proses pelayanan, dengan pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling. Tiga informan utama dalam penelitian ini adalah kepala BAKAMIN SATPAS Colombo Kota Surabaya, petugas pelayanan surat izin mengemudi bagian registrasi dan adjudikasi data, serta masyarakat yang melakukan perpanjangan surat izin mengemudi melalui aplikasi digital korlantas

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan cara yakni wawancara mendalam dengan informan, observasi langsung kegiatan pelayanan, serta dokumentasi mencakup arsip, laporan, dan dokumen lainnya. Data yang diperoleh meliputi data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui

wawancara dan observasi sedangkan data sekunder diperoleh melalui sumber dokumentasi seperti berita, arsip, dan jurnal yang berkaitan dengan topik penelitian. Proses analisis data menggunakan model analisis kualitatif yang dikembangkan oleh (Miles et al., 2014) yang meliputi *data collection* (pengumpulan data), *data condensation* (kondensasi data), *data display* (penyajian data), *conclusion drawing/verification* (penarikan kesimpulan dan verifikasi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut (Bazarah et al., 2021) layanan publik terdiri dari serangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh organisasi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan warga. SIM menjadi syarat penting yang untuk berkendara dan menjadi kebutuhan administratif masyarakat (Ishlahah & Oktariyanda, 2023). Transformasi pelayanan SIM di SATPAS Colombo Kota Surabaya tidak terjadi secara instan, melainkan melalui beberapa tahapan. Pada awalnya, pelayanan dilakukan secara manual, kemudian berkembang menjadi sistem berbasis teknologi melalui aplikasi KA-SIM, hingga akhirnya bertransformasi menjadi sistem pelayanan digital melalui aplikasi Digital Korlantas. Perubahan ini menunjukkan adanya pergeseran dari sistem pelayanan konvensional menuju sistem digital yang lebih adaptif dan fleksibel. Hal ini sejalan dengan konsep *agile governance* yang menekankan pada kemampuan organisasi dalam beradaptasi terhadap perubahan serta kebutuhan masyarakat (Purwanto, 2019).

Value Proposition dan Agility Shift

Menurut (Osterwalder & Pigneur, 2014) *Value Proporsition* adalah nilai yang ditawarkan kepada penggunaanya dapat berupa inovasi penawaran baru maupun penawaran yang sudah ada dengan fitur tambahan. Sedangkan *Agility shift* menurut (Alavi et al., 2014) adalah kemampuan dalam menangani dan menanggapi perubahan dengan adaptasi cepat terhadap perubahan dan kondisi lingkungan yang dinamis. Sedangkan untuk mengetahui *agile governance* dalam fokus *value proposition* menurut (Purwanto, 2019) yaitu birokrasi publik perlu merubah cara kerja birokrasi gaya lama ke cara kerja yang baru yang lebih terbuka, adaptif, dan responsif, mengubah *upfront planning* menjadi *incremental planning*, menetapkan dan memastikan kualitas produk layanan terjaga, dan mengidentifikasi dan menyelesaikan kendala teknis dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan Kepala BAMIN SATPAS Colombo Kota Surabaya mendapatkan hasil bahwa pelayanan SIM berbasis aplikasi digital korlantas merubah cara kerja lama ke cara kerja baru. Sistem kerja sebelumnya hanya berbasis manual berbasis kertas berubah menjadi digital berbasis aplikasi.

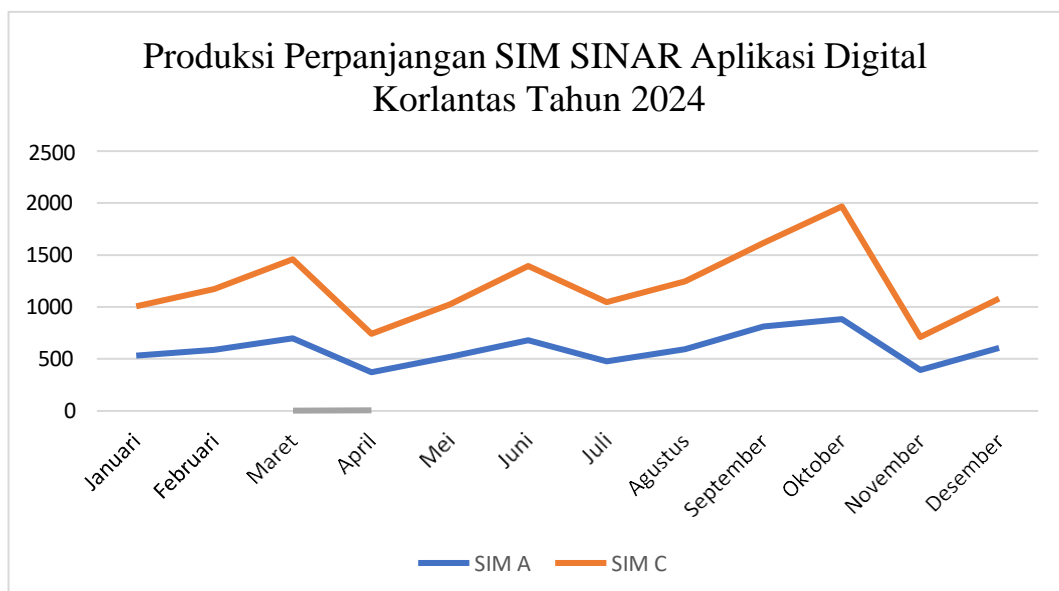
Tabel 1 Perbandingan Model Pelayanan SIM Tradisional dan Digital

Fitur yang membedakan	Model Tradisional	Model Digital
Waktu pelayanan	Terdapat jadwal pelayanan sehingga waktu pelayanan terbatas.	Masyarakat dapat melakukan permohonan kapan saja karena tidak ada jam pelayanan.
Proses	Pemohon harus menyisihkan waktu datang ke Lokasi kantor pelayanan untuk melakukan permohonan perpanjangan SIM.	Pemohon tidak perlu datang ke Lokasi kantor pelayanan.
Durasi penyelesaian	1 hari	3-7 hari (jika antrean di satpas mengalami lonjakan maka proses membutuhkan waktu yang lebih panjang)
Metode pengambilan SIM	Di Lokasi pelayanan	Pengiriman menggunakan POS indonesia Pengambilan sendiri di Lokasi SATPAS yang dipilih.

Sumber: data diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 1, kehadiran aplikasi Digital Korlantas dalam pelayanan perpanjangan SIM telah mengubah metode pelayanan dari sistem konvensional menjadi sistem digital. Perubahan ini memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, khususnya dalam hal fleksibilitas waktu dan proses pelayanan. Namun demikian, durasi penyelesaian layanan masih dipengaruhi oleh jumlah antrean permohonan yang masuk ke sistem di masing-masing SATPAS.

Sejak awal dikeluarkan hingga sekarang ini SATPAS Colombo berusaha mempertahankan kualitas layanan dengan terus aktif memberikan layanan perpanjangan SIM melalui aplikasi digital korlantas dengan tidak pernah menolak adanya permohonan yang masuk. Sehingga, banyak masyarakat yang memilih SATPAS Colombo sebagai lokasi penerbitan SIM. Hal tersebut dapat dilihat melalui grafik produksi SIM melalui aplikasi digital korlantas di SATPAS Colombo selama tahun 2024 sebagai berikut:



Gambar. 2 Produksi perpanjangan SIM SINAR aplikasi digital korlantas 2024
Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2025

Gambar grafik diatas menunjukkan jumlah produksi SIM yang dihasilkan melalui layanan perpanjangan SIM berbasis aplikasi digital korlantas. Pelayanan SIM C menjadi pelayanan terbanyak dalam setahun terakhir. Rata-rata jumlah produksi SIM yang dihasilkan melalui layanan aplikasi digital korlanta mencapai 1000-2000 tiap bulan. Data tersebut menunjukkan bahwa SATPAS Colombo tanggap dan handal dalam menentukan dan menetapkan kualitas produk layanan terjaga terbukti dengan jumlah produksi perpanjangan SIM melalui aplikasi digital korlantas yang mengalami peningkatan. Sehingga, pada fokus menentukan dan menetapkan kualitas produk layanan terjaga telah dilakukan.

Tabel 2 Integrasi dan Transformasi Layanan SIM Berbasis Digital

Aspek	Temuan Wawancara	Kategori	Interpretasi
Integrasi layanan	Sistem awal belum terintegrasi antar SATPAS	Sistem lama	Pelayanan masih terbatas pada lokasi penerbitan
Tahap awal perubahan	Integrasi dilakukan pada 45 SATPAS di kota besar	Incremental planning	Transformasi dilakukan secara bertahap
Pengembangan sistem	Penerapan data center sejak 2015	Integrasi sistem	Mendukung keterhubungan antar wilayah
Transformasi lanjutan	Pembaharuan sistem tahun 2018	Fleksibilitas layanan	Perpanjangan SIM tidak terbatas domisili
Digitalisasi layanan	Implementasi SINAR tahun 2021 (54 SATPAS)	Inovasi digital	Memperluas akses layanan berbasis aplikasi

Sumber: data diolah oleh peneliti, 2025

Dalam konteks perubahan dari *upfront planning* menuju *incremental planning*, hasil wawancara yang telah diolah pada Tabel 2 menunjukkan bahwa transformasi pelayanan SIM dilakukan secara bertahap. Pada tahap awal, sistem pelayanan belum terintegrasi antar SATPAS sehingga perpanjangan SIM hanya dapat dilakukan di lokasi penerbitan. Selanjutnya, integrasi mulai diterapkan pada 45 SATPAS di kota-kota besar sebagai tahap awal transformasi. Pengembangan ini diperkuat dengan penerapan sistem *data center* pada tahun 2015 yang memungkinkan keterhubungan data antar wilayah. Transformasi yang lebih signifikan terjadi pada tahun 2018 melalui pembaruan sistem dan jaringan, sehingga pelayanan perpanjangan SIM dapat dilakukan tanpa batasan domisili.

Perkembangan tersebut kemudian diperkuat dengan implementasi layanan SINAR pada tahun 2021 melalui aplikasi Digital Korlantas yang memperluas akses pelayanan hingga 54 SATPAS. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan yang dilakukan tidak bersifat instan, melainkan melalui tahapan yang sistematis dan berkelanjutan. Selain itu, dalam upaya menjaga kualitas layanan, SATPAS Colombo secara konsisten menghadirkan pelayanan perpanjangan SIM berbasis aplikasi Digital Korlantas dengan

menerima seluruh permohonan yang masuk ke dalam sistem. Hal ini menunjukkan adanya komitmen dalam menjaga kualitas pelayanan publik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Nabila Irdha Az-Zahra et al. (2024) yang menyatakan bahwa jaminan pelayanan melalui sistem aplikasi dan dukungan petugas mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital.

Untuk mengidentifikasi dan mengatasi kendala dalam pelayanan, SATPAS Colombo juga menyediakan layanan pengaduan yang dapat diakses secara langsung maupun melalui media digital. Hal ini menunjukkan adanya responsivitas dalam menangani permasalahan pelayanan yang dihadapi masyarakat. Meskipun demikian, implementasi sistem digital masih menghadapi kendala, khususnya dalam hal waktu penyelesaian layanan yang dipengaruhi oleh antrean permohonan. Namun demikian, penggunaan aplikasi Digital Korlantas tetap menjadi pilihan masyarakat dalam melakukan perpanjangan SIM.

Karakter Pemimpin Yang Siap Akan Perubahan

Menurut (Purwanto, 2019), karakter pemimpin dalam agile governance dituntut untuk mampu menghadapi perubahan dengan memiliki visi yang jelas serta tujuan organisasi yang strategis. Selain itu, pemimpin juga perlu menyusun kebijakan yang adaptif dalam pengelolaan dan alokasi sumber daya. Berdasarkan hasil penelitian, kepemimpinan di SATPAS Colombo Kota Surabaya menunjukkan adanya upaya dalam menghadirkan pelayanan yang transparan dan humanis melalui berbagai inovasi layanan.



Gambar 2 Lokasi Perpanjangan SIM di Surabaya
Sumber: Dokumentasi instagram @satpascolombo_sby, 2025

Berdasarkan Gambar 2, terlihat bahwa pelayanan perpanjangan SIM di Kota Surabaya tidak hanya terpusat di SATPAS Colombo, tetapi juga tersedia di beberapa titik layanan seperti SIM Corner dan SIM Keliling (SIMLING). Penyebaran lokasi layanan ini bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas masyarakat dalam memperoleh pelayanan secara lebih mudah dan efisien.

Tabel. 3 Kepemimpinan dan Akses Pelayanan SIM

Aspek	Temuan Wawancara	Kategori	Interpretasi
Visi kepemimpinan	Pelayanan SIM yang transparan dan humanis	Kepemimpinan strategis	Menunjukkan arah dan tujuan organisasi yang jelas
Inovasi layanan	Penyediaan SIM Corner, SIMLING, dan layanan alternatif lainnya	Adaptif terhadap perubahan	Pemimpin responsif terhadap kebutuhan masyarakat
Akses pelayanan	Layanan tidak hanya terpusat di SATPAS Colombo	Desentralisasi layanan	Memperluas jangkauan pelayanan
Pengelolaan SDM	Penempatan 2 petugas verifikator untuk layanan digital	Manajemen SDM	Belum optimal dalam mendukung beban kerja
Dampak SDM	Proses verifikasi dilakukan setelah pelayanan utama selesai	Kendala operasional	Menyebabkan keterlambatan pelayanan

Sumber: data diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 3, karakter kepemimpinan di SATPAS Colombo menunjukkan adanya orientasi pada visi pelayanan yang transparan dan humanis. Hal ini tercermin dari berbagai inovasi layanan yang dihadirkan, seperti SIM Corner dan SIM Keliling (SIMLING), yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan bagi masyarakat. Inovasi tersebut menunjukkan bahwa pemimpin memiliki kemampuan adaptif dalam merespons perubahan serta kebutuhan masyarakat.

Selain itu, kepemimpinan yang diterapkan juga mengarah pada desentralisasi layanan, di mana pelayanan tidak hanya terpusat di SATPAS Colombo, tetapi juga tersedia di berbagai titik layanan lain. Hal ini sejalan dengan prinsip *agile governance* yang menekankan fleksibilitas dan kemudahan akses dalam pelayanan publik. Namun demikian, dalam aspek pengelolaan sumber daya manusia, masih ditemukan kendala terkait keterbatasan jumlah petugas dalam proses verifikasi layanan digital. Penempatan dua petugas verifikator belum mampu mengimbangi jumlah permohonan yang masuk, sehingga berdampak pada lamanya proses pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun kepemimpinan telah adaptif dalam inovasi layanan, optimalisasi kebijakan terkait alokasi sumber daya manusia masih perlu ditingkatkan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Nabila Irdha Az-Zahra et al. (2024) yang menyatakan bahwa keterbatasan sumber daya manusia dapat menjadi hambatan dalam efektivitas pelayanan publik berbasis digital.

Selain itu, pemimpin harus merancang kebijakan yang adaptif terkait dengan pemanfaatan sumber daya, termasuk waktu dan tempat pengalokasiannya. Dari wawancara yang telah dilakukan, pemimpin SATPAS Colombo menempatkan dua orang staf untuk menangani layanan perpanjangan SIM melalui aplikasi digital korpantas. Namun, penempatan dua orang tersebut tidak cukup optimal untuk melakukan verifikasi data pemohon. Akibatnya, proses perpanjangan SIM melalui aplikasi digital korpantas memerlukan lebih banyak waktu karena adanya antrian. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh (Nabila

Irdha Az-Zahra et al., 2024) yang menunjukkan bahwa kurangnya petugas dapat menghambat proses pelayanan. Penelitian sebelumnya yang relevan juga menunjukkan bahwa pelayanan bisa terhambat jika jumlah petugas tidak memadai. Maka dari itu, perlu ada kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan dalam proses pelayanan yang berlangsung. **Citizen Centric**. *Citizen centric* biasa disebut sebagai pendekatan yang berorientasi pada warga negara. Menurut Purwanto penerapan *citizen centric* melalui penyusunan standar pelayanan yang bekerja sama dengan pemangku kepentingan dan juga menyusun strategi untuk menguasai perubahan dan ketidakpastian.

Dalam tata kelola pemerintahan, standar layanan gesit terkait dengan kerangka kerja yang memprioritaskan kemampuan beradaptasi, kecepatan, dan respons terhadap kebutuhan. Menurut (Purwanto, 2019) penerapan *citizen centric approach* adalah penyusunan standar pelayanan dengan pemangku kepentingan. SATPAS Colombo melibatkan masyarakat dalam proses penyusunan standar layanannya. Survei kepuasan publik terhadap layanan di SATPAS Colombo Kota Surabaya, digunakan untuk melibatkan masyarakat. Tujuan keterlibatan masyarakat dalam penetapan standar layanan adalah untuk memahami kebutuhan publik dalam manajemen layanan.

SATPAS Colombo tetap menyediakan layanan *offline* karena aplikasi digital Korlantas terbatas pada layanan perpanjangan SIM A dan SIM C. Untuk memenuhi permintaan layanan *offline*, SATPAS Colombo juga menawarkan fasilitas yang dapat digunakan oleh masyarakat umum saat menerima layanan *offline*. Fasilitas ini termasuk area tunggu yang bersih dan nyaman, AC, Wi-Fi, dan layanan fotokopi gratis bagi pemohon SIM. Penyediaan fasilitas yang memadai bagi masyarakat sejalan dengan penelitian (Pangestu & Wibawani, 2024) yang menunjukkan bahwa infrastruktur dan sarana adalah faktor penting untuk keberhasilan pelayanan publik; tanpa adanya hal ini, kegiatan yang dilakukan tidak akan membuahkan hasil yang diharapkan.

Selain itu, strategi yang digunakan dalam menghadapi perubahan dan ketidakpastian pihak SATPAS Colombo melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait adanya perubahan pelayanan yang ada. Sosialisasi tersebut dilakukan baik secara langsung antara petugas ke masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di SATPAS maupun sosialisasi dilakukan melalui sosial media instagram sebagai sarana penyedia layanan informasi digital yang dapat menjangkau akses lebih luas.



Gambar 3 Sosialisasi Pelayanan Digital
Sumber: Dokumentasi Internal SATPAS Colombo, 2025

Penerapan layanan berbasis aplikasi Digital Korlantas menunjukkan adanya peningkatan penggunaan layanan oleh masyarakat. Hal ini menandakan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital mulai diterima oleh masyarakat sebagai alternatif pelayanan yang lebih praktis. Namun demikian, masih terdapat kendala dalam penggunaan layanan digital, terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Oleh karena itu, diperlukan upaya sosialisasi yang lebih intensif agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan secara optimal. Keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan inovasi pelayanan (Zahra et al., 2022).

Kemampuan investasi sumber daya manusia

Menurut (Purwanto, 2019), kemampuan inovasi dalam *agile governance* menunjukkan kapasitas organisasi publik dalam mengembangkan dan mengadopsi pembaruan secara berkelanjutan. Hal ini mencakup kemampuan sumber daya manusia dalam memanfaatkan teknologi, beradaptasi terhadap perubahan, serta menghasilkan inovasi layanan yang relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Tabel 4. Kapasitas SDM dan Inovasi Pelayanan SIM di SATPAS Colombo

Aspek	Temuan Wawancara	Kategori	Interpretasi
Adaptasi teknologi	Petugas mampu mengoperasikan sistem Digital Korlantas	Kompetensi teknis	SDM mampu beradaptasi dengan sistem digital
Pengembangan SDM	Terdapat pelatihan penggunaan sistem digital	Peningkatan kapasitas	Mendukung proses transformasi layanan
Stabilitas kompetensi	Tidak ada pelatihan lanjutan karena petugas sudah terbiasa	Efisiensi SDM	Menunjukkan tingkat adaptasi yang cukup baik
Inovasi layanan	Pengembangan aplikasi SINAR	Transformasi digital	Mempermudah proses pelayanan
Output pelayanan	Indeks kepuasan masyarakat mencapai 98	Kinerja layanan	Menunjukkan keberhasilan inovasi pelayanan

Sumber: data diolah oleh peneliti, 2025

Kesiapan sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan digital. Berdasarkan hasil penelitian, belum terdapat pelatihan khusus bagi pegawai dalam mengoperasikan sistem Digital Korlantas. Pegawai dituntut untuk mampu beradaptasi secara mandiri dalam menjalankan pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengembangan kapasitas sumber daya

manusia masih perlu ditingkatkan, terutama dalam menghadapi transformasi digital pelayanan publik. Keterbatasan kemampuan sumber daya manusia dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan Tabel di atas, kemampuan inovasi dalam pelayanan SIM di SATPAS Colombo menunjukkan bahwa sumber daya manusia telah mampu beradaptasi dengan transformasi digital melalui pemanfaatan aplikasi Digital Korlantas. Kemampuan petugas dalam mengoperasikan sistem serta adanya pelatihan yang diberikan menjadi faktor pendukung dalam keberhasilan implementasi inovasi layanan. Selain itu, pengembangan inovasi seperti aplikasi SINAR menunjukkan adanya upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inovasi ini tidak hanya mempermudah proses pelayanan, tetapi juga meningkatkan efisiensi serta aksesibilitas bagi masyarakat.

Namun demikian, tidak adanya pelatihan lanjutan dapat menjadi potensi kendala dalam jangka panjang, terutama jika terjadi pembaruan sistem atau teknologi. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia secara berkelanjutan tetap diperlukan untuk menjaga kualitas pelayanan. Di sisi lain, tingginya indeks kepuasan masyarakat yang mencapai 98 menunjukkan bahwa inovasi pelayanan yang dilakukan telah memberikan dampak positif terhadap persepsi masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan inovasi yang dimiliki oleh organisasi telah berjalan secara efektif dalam mendukung pelayanan publik yang berkualitas.



Gambar 4 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan SIM di SATPAS Colombo
Sumber: Dokumentasi instagram @satpascolombo_sby diolah penulis, 2025

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa Di SATPAS Colombo indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan mencapai angka 98. Hal ini menunjukkan jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas SATPAS Colombo sangat baik. Hal ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh (Tri Julianto Djatiutomo et al., 2023) yang menguraikan bahwa pendekatan dalam meningkatkan

kemampuan karyawan untuk menjadi sumber daya manusia yang berbasis digital merupakan suatu langkah yang wajib diambil dengan menyesuaikan diri pada era Vuca dan revolusi industri 4. 0. Proses ini dapat dilaksanakan melalui pelatihan dan pengembangan di bidang digital dan aplikasi, transfer pengetahuan dalam teknologi, khususnya terkait dengan teknologi, perubahan budaya yang adaptif, dan penanaman visi tentang kepemimpinan digital.

PENUTUP

Sesuai dengan temuan dan pembahasan yang telah dijabarkan sebelumnya dengan judul “tata kelola Agile dalam pelayanan perpanjangan surat izin mengemudi di SATPAS Colombo Kota Surabaya”, maka dapat disimpulkan pada fokus *value proposition* dan *agility shift*, berdasarkan hasil pembahasan yang telah disesuaikan dengan tujuan studi, dalam hal perubahan cara kerja lama ke cara kerja baru terdapat masalah terkait waktu penyelesaian dalam layanan aplikasi digital korlantas yang masih belum memuaskan. Dalam upaya untuk mengubah perencanaan awal menjadi perencanaan bertahap, hal ini sudah mencerminkan keberanian dalam perubahan, karena proses perpanjangan SIM dilakukan secara bertahap. Dalam menetapkan dan memastikan kualitas produk layanan, SATPAS Colombo telah menunjukkan ketepatan dengan tetap memberikan layanan tanpa menolak pemohon, sehingga jumlah produksi SIM melalui aplikasi digital korlantas dapat meningkat. Selain itu, dengan mengidentifikasi dan mengatasi masalah teknis dalam pelayanan, hal ini telah menunjukkan keberanian dalam beradaptasi, karena telah tersedia platform pengaduan baik secara daring maupun luring untuk mengetahui kendala dalam pelayanan. Pada fokus karakter pemimpin yang siap akan perubahan, Berdasarkan hasil pembahasan yang disesuaikan dengan tujuan studi, pemimpin SATPAS Colombo memiliki pandangan yang jelas dan berorientasi pada tujuan strategis serta perkembangan terkini untuk organisasi. Hal ini dapat dilihat dari usaha pimpinan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan visinya. Namun, dalam aspek kebijakan mengenai pemanfaatan sumber daya manusia masih terdapat masalah karena adanya tumpang tindih tugas, di mana dua orang pegawai verifikator data pemohon melalui aplikasi digital korlantas diambil dari petugas registrasi di SATPAS. Proses verifikasi data hanya dapat dilakukan setelah layanan di SATPAS selesai, sehingga diperlukan adanya SOP dan tambahan pegawai untuk tugas verifikasi data. Pada fokus *citizen centric* dapat dikatakan *agility*, karena standar pelayanan yang diberlakukan lebih memperhatikan kepentingan masyarakat. Di samping itu, satpas colombo juga telah melaksanakan penyuluhan sebagai upaya kepada masyarakat untuk siap menghadapi perubahan dan situasi yang tak menentu. Pada fokus kemampuan investasi sumber daya manusia dapat dikatakan sudah *agility*, Kemampuan investasi dalam sumber daya manusia untuk teknologi telah dilaksanakan melalui pelatihan yang diberikan kepada karyawan. Pelatihan ini bertujuan untuk memperbaiki pelayanan karyawan terhadap inovasi yang baru dan meningkatkan keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan. Di samping itu, keterampilan karyawan dapat dihubungkan dengan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang menunjukkan hasil positif. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan menunjukkan bahwa karyawan sudah terampil dalam menjalankan tugas mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, H. K., & Purnamasari, H. (2024). Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Digital Korlantas Polri. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(3), 511–522.
- Alavi, S., Abd. Wahab, D., Muhamad, N., & Arbab Shirani, B. (2014). Organic Structure And Organisational Learning As The Main Antecedents Of Workforce Agility. *International Journal of Production Research*, 52(21), 6273–6295.
- Am'una, K. D. M., & Hertati, D. (2023). Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Bayi Menggunakan Klampid New Generation (Kng) Di Kelurahan Bulak Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 13(1), 1–7. <https://doi.org/10.33592/jiia.v13i01.3617>
- Ayunda, R., Nertivia, N., Prastio, L. A., & Vila, O. (2021). Kebijakan Online Single Submission sebagai E-Government dalam Mewujudkan Good Governance di Indonesia. *Journal of Judicial Review*, 23(1), 71–84.
- Badan Pusat Statistik (2024). *Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Provinsi dan Jenis Kendaraan (unit), 2023, (On-line)*, ([:Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Provinsi dan Jenis Kendaraan \(unit\), 2023 - Tabel Statistik - Badan Pusat Statistik Indonesia](https://www.bps.go.id/publication/view/series/1711/1/2023-01-01-jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-provinsi-dan-jenis-kendaraan-unit) diakses pada 20 Juni 2025)
- Badan Pusat Statistik Jawa Timur (2025). *Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kendaraan di Provinsi Jawa Timur (unit), 2024, (On-line)*, [Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kendaraan di Provinsi Jawa Timur \(unit\), 2024 - Tabel Statistik - Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur](https://www.bps.go.id/publication/view/series/1711/1/2024-01-01-jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-kabupaten-kota-dan-jenis-kendaraan-di-provinsi-jawa-timur-unit) diakses pada 20 Juni 2025)
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105–122.
- Cahyani, L. I., Fiiki Nurrohman, M., Setiowati, M. I., Taufiq, R. I., & Mukti, A. (2021). Transformasi Manajemen Kepolisian Melalui Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Sim Nasional Presisi (SINAR). *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara (JMAN)*, 5(2).
- Digital Korlantas (2021). *SATPAS yang menerima perpanjangan SIM melalui aplikasi Digital Korlantas POLRI*, (on-line), (<https://www.digitalkorlantas.id/sim/> diakses pada 20 November 2024)
- Dimas Sulistiyo, R., & Shihab, M. R. (2023). Transformasi Digital dalam Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM): Studi Kasus Korlantas Polri. *Technomedia Journal*, 8(2SP), 189–204. <https://doi.org/10.33050/tmj.v8i2sp.2064>
- Ishlahah, F., & Oktariyanda, T. A. (2023). Strategi Peningkatan Layanan Surat Izin Mengemudi Melalui Layanan Sinar (Sim Presisi Nasional) Di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Kabupaten Gresik. *Publika*, 1361–1372.
- Luna, A. J. H. de O., Kruchten, P., & de Moura, H. P. (2015). Agile Governance Theory: Conceptual Development. *ArXiv Preprint ArXiv:1505.06701*.

- Miles, M. B., Huberman, M., & Saldan, J. (2014). *Qualitative Data Analysis - A Methods Sourcebook -- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, Johnny Saldañ.*
- Mustikasari, I., & Reviandani, O. (2024). Transformasi Layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) melalui Inovasi Aplikasi Digital Korlantas Polri di SATPAS Colombo Surabaya. *Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6, 5554. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i11.4242>
- Nabila Irdha Az-Zahra, st, Putu Dharmanu Yudartha, nd I., & Kadek Wiwin Dwi Wismayanti, rd. (2024). Kualitas Pelayanan Perpanjangan SIM dalam Aplikasi Digital Korlantas Polri Melalui. In *Ethics and Law Journal: Business and Notary (ELJBN)* (Vol. 2, Issue 1). <http://journals.ldpb.org/index.php/eljbn>
- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2014). Business model generation. *Jakarta: Elex Media Komputindo.*
- Pangestu, D. R. S., & Wibawani, S. (2024). Efektivitas Pelayanan Perpanjangan SIM Berbasis Aplikasi Digital Korlantas Polri. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 13(1), 100–111.
- Paulani, A. A., & Handayani, A. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Prima Dalam Institusi Kepolisian (Studi Pada Polda Lampung). *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 3(7), 58–69.
- Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Nomor 9 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik diLingkungan Kepolisian Republik Indonesia.
- Peraturan Kepolisian Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi.
- Purwanto. (2019). *Kebijakan Publik Yang Agile Dan Inovatif Dalam Memenangkan Persaingan Di Era Vuca (Volatile, Uncertain, Complex And Ambiguous).*
- Suprastiyo, A., Warsono, H., & Astuti, R. S. (2023). *Agile Governance Aplikasi Dalam Pelayanan Publik.* www.freepik.com
- Tri Julianto Djatiutomo, O., Sihite, M., & Manajemen, M. (2023). Strategi Inovasi Services Digital Korlantas Polri Untuk Peningkatan Kinerja Organisasi. In *Bisnis dan Akuntansi* (Vol. 2, Issue 6). <http://bajangjournal.com/index.php/JEMBA>
- Undang-Undang Pasal 77 Ayat 1 Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wulan, S. K., Erika, E., Ma'rifah, N., Farhani, F., & Novandra, T. Y. (2023). Inovasi Layanan Surat Izin Mengemudi (Sim) Melalui Layanan SINAR (SIM Nasional Presisi) Di Tangerang Selatan. *Pentahelix*, 1(1), 93–101.
- Zahra, N. S. A., Suparman, N., & Alia, S. (2022). Penerapan Prinsip Agile Governance Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(5), 6167–6178. Internet: