

**OPTIMALISASI PELAYANAN PROGRAM “SIM CAK BHABIN”
DI SATPAS COLOMBO SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH:

SHINTA AURELLIA MAHARANI

NPM. 21041010257

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

SURABAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN
OPTIMALISASI PELAYANAN PROGRAM “SIM CAK BHABIN”
DI SATPAS COLOMBO SURABAYA

Disusun oleh:

SHINTA AURELLIA MAHARANI
NPM. 21041010257

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,
Dosen Pembimbing


Indra Arundinasari, S.AP., M.AP
NPT.21219930521320

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoali, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN
OPTIMALISASI PELAYANAN PROGRAM “SIM CAK BHABIN”
DI SATPAŞ COLOMBO SURABAYA

Disusun oleh:

SHINTA AURELLIA MAHARANI
NPM. 21041010257

Telah diuji oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal Publik: Jurnal Manajemen
Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik (Terakreditasi Sinta 4)
Volume 13 Nomor 1, Februari 2026

Dosen Pembimbing

Menyetujui

Tim Penguji

1. Ketua

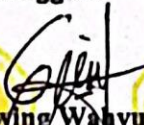

Indira Arundinasari, S.AP., M.AP
NPT. 21219930521320


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

2. Sekretaris


Indira Arundinasari, S.AP., M.AP
NPT. 21219930521320

3. Anggota


Erwing Wahyu Millensyah, S.AP., M.AP
NIP. 199909082024061001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**OPTIMALISASI PELAYANAN PROGRAM "SIM CAK BHABIN"
DI SATPAS COLOMBO SURABAYA**

Disusun oleh:

SHINTA AURELLIA MAHARANI
NPM. 21041010257

Telah direvisi dan disahkan pada 1 Desember 2025

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si 
NIP. 196411021994031001 **NPT. 21219930521320** 
Indra Arundinasari, S.AP., M.AP **Erwing Wahyu Milensyah, S.AP., M.AP**
NIP. 199909082024061001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLASIGASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shinta Aurellia Maharani
NPM : 21041010257
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemulan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 02 Desember 2025
Yang membuat pernyataan



Shinta Aurellia Maharani
NPM. 21041010257

ABSTRAK

Optimalisasi Pelayanan Program “SIM Cak Bhabin” Di Satpas Colombo Surabaya

SHINTA AURELLIA MAHARANI
21041010257

Pada tahun 2022, Polrestabes Surabaya mengembangkan kembali inovasi layanan keliling melalui program “SIM Cak Bhabin” dengan memaksimalkan peran Bhabinkamtibmas untuk mempermudah masyarakat mengurus SIM baru. Program ini memiliki 24 titik uji praktik di seluruh kecamatan Surabaya, termasuk penambahan lokasi baru di titik uji praktik Pantai Ria Kenjeran pada awal tahun 2024. Hasil dari adanya program ini menunjukkan nilai fluktuatif pada jumlah produksi SIM C tahun 2022 hingga 2024, meskipun demikian didapati adanya kendala dalam program ini yaitu keterbatasan informasi layanan, gangguan aplikasi E-Avis, dan ketersediaan sarana prasarana yang belum memadai untuk kenyamanan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta mendeskripsikan optimalisasi pelayanan program “SIM Cak Bhabin” di Satpas Colombo Surabaya dengan cakupan penelitian pada titik uji praktik Pantai Ria Kenjeran. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Informan dipilih melalui teknik *purposive sampling* meliputi Kepala Urusan Administrasi Surat Izin Mengemudi Satpas Colombo Surabaya, staff SIM Satpas Colombo Surabaya, Bhabinkamtibmas titik uji praktik Pantai Ria Kenjeran, Petugas Satpas Colombo titik uji praktik Pantai Ria Kenjeran, dan Masyarakat pemohon SIM. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan audio-visual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga dimensi kualitas pelayanan pada program ini terlaksana dengan baik, dalam kualitas interaksi para petugas menunjukkan konsistensi mereka melalui sikap, perilaku, dan keahlian yang kompeten, begitu juga dengan kualitas hasil yang menunjukkan pemberian pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan mewujudkan tujuan program, sedangkan pada kualitas lingkungan fisik menjadi dimensi yang krusial dan perlu dibenahi terkait ketersediaannya namun upaya penyebaran informasi dinilai unggul. Upaya optimalisasi pelayanan melalui peran aktif Bhabinkamtibmas pada titik uji praktik Pantai Ria Kenjeran memberikan hasil yang efektif dalam mendukung keberhasilan program sebagaimana tercermin pada hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Kata Kunci: Bhabinkamtibmas; Optimalisasi; Pelayanan; SIM “Cak Bhabin”

ABSTRACT

Optimizing the "SIM Cak Bhabin" Program Services at the Colombo Satpas Surabaya

SHINTA AURELLIA MAHARANI
21041010257

In 2022, the Surabaya Metropolitan Police (Polrestabes Surabaya) redeveloped its mobile service innovation through the “SIM Cak Bhabin” program by optimizing the role of *Bhabinkamtibmas* (Community Police Officers) to facilitate the public in obtaining new driver’s licenses. This program operates 24 practical test points across all districts in Surabaya, including the addition of a new location at the Pantai Ria Kenjeran test site in early 2024. The program results show fluctuating figures in the production of Class C driver’s licenses from 2022 to 2024. However, several challenges were identified, such as limited access to service information, technical disruptions in the E-Avis application, and inadequate supporting facilities affecting public comfort. This study aims to identify and describe the optimization of the “SIM Cak Bhabin” service program at Satpas Colombo Surabaya, focusing on the Pantai Ria Kenjeran practical test site. The research employs a qualitative descriptive method using a case study approach. Informants were selected through purposive sampling, including the Head of the Driver’s License Administration Division at Satpas Colombo Surabaya, Satpas Colombo staff, *Bhabinkamtibmas* officers at the Pantai Ria Kenjeran test site, on-site Satpas Colombo officers, and driver’s license applicants. Data were collected through observation, interviews, documentation, and audio-visual materials. The findings indicate that the three dimensions of service quality in this program were well-implemented. In terms of interaction quality, officers demonstrated consistent attitudes, behaviors, and competencies. The outcome quality showed that services were delivered as promised, successfully achieving the program’s objectives. Meanwhile, the physical environment quality remains a crucial aspect that requires improvement in terms of facility availability, although information dissemination efforts were found to be excellent. The optimization of service delivery through the active role of *Bhabinkamtibmas* at the Pantai Ria Kenjeran test site proved effective in supporting the program’s success, as reflected in the results of the Public Satisfaction Index (IKM).

Keywords: Bhabinkamtibmas; Optimization; Service; “SIM Cak Bhabin”

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Optimalisasi Pelayanan Program ‘SIM Cak Bhabin’ di Satpas Colombo Surabaya”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Indira Arundinasari, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing saya yang dengan segala perhatian, bimbingan dan arahan yang bermanfaat serta dengan rela meluangkan waktunya untuk penulis. Pada kesempatan ini, penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Catur Suratnoaji, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP., selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Segenap staff Satpas Colombo Surabaya, Bhabinkamtibmas titik uji praktik Pantai Ria Kenjeran, serta masyarakat pemohon SIM yang telah berkenan dan bersedia menjadi lokasi penelitian, memberikan izin, informasi dan data yang diperlukan penulis.
6. Orang tua penulis Bapak Suyanto dan Ibu Farida. Terimakasih yang tidak terhingga penulis ucapkan atas kasih sayang, segala pengorbanan, dukungan, motivasi, do'a, serta ketulusan dalam memberikan yang terbaik hingga penulis mampu menyelesaikan studinya. Walaupun Bapak dan Ibu tidak sempat merasakan bangku perkuliahan, namun cinta dan dukungan yang tak pernah putus selalu menjadi kekuatan terbesar bagi penulis untuk terus melangkah. Semoga terselesaikannya skripsi ini dapat membuat Bapak dan Ibu lebih bangga karena telah berhasil menjadikan putri tunggalnya menyandang gelar sarjana seperti yang diharapkan sebagai wujud kecil dari harapan dan kepercayaan yang selama ini diberikan kepada penulis. Penulis berharap semoga senantiasa diberikan kesehatan, umur panjang, dan kebahagiaan, serta dapat menyaksikan berbagai pencapaian lain yang dapat penulis raih di masa depan.
7. Penulis juga ingin berterima kasih kepada diri sendiri, yang telah berusaha bertahan dan terus melangkah meskipun tidak jarang menghadapi rasa lelah, keraguan, dan berbagai keterbatasan hingga akhirnya sampai di garis akhir.
8. Teman-teman terdekat penulis yang selalu menjadi tempat bertukar pikiran, berkeluh kesah, memberikan dukungan dan motivasi hingga penulis dalam mengerjakan skripsi ini.

9. Teman seperjuangan yang memberikan motivasi, dukungan, bantuan atau hanya sekedar bertukar pikiran dalam pengerjaan skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan perlu adanya penyempurnaan. Segala saran dan kritik sangat membantu penulis harapkan demi memperbaiki dan menyempurnakan penulisan yang selanjutnya, sehingga penulis berharap skripsi dapat lebih bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Desember 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLASIGASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian.....	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA	19
2.1 Penelitian Terdahulu	19
2.2 Landasan Teori	26
2.2.1 Optimalisasi	26
2.2.2 Pelayanan Publik.....	27
2.2.2.1 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	29

2.2.2.2 Standar Pelayanan Publik	31
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik	32
2.2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	33
2.2.4 Pelayanan Keliling.....	38
2.2.5 Program SIM Cak Bhabin.....	38
2.3 Kerangka Berpikir	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Jenis Penelitian.....	43
3.2 Lokasi Penelitian	44
3.3 Fokus Penelitian	45
3.4 Sumber Data dan Teknik Penentuan Informan	47
3.5 Teknik Pengumpulan Data	49
3.6 Teknik Analisis Data	50
3.7 Keabsahan Data	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	54
4.1.1 Gambaran Umum Satlantas Polrestabes Surabaya	54
4.1.2.1 Visi dan Misi.....	56
4.1.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi.....	57
4.1.2.3 Struktur Organisasi	59
4.1.2.4 Macam-macam Pelayanan	59
4.2 Hasil Penelitian	59
4.2.1 Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>).....	60
4.2.2 Kualitas Lingkungan Fisik (<i>Physical Environment</i>).....	73
4.2.3 Kualitas Hasil (<i>Outcome Quality</i>).....	85

4.3 Pembahasan	95
4.3.1 Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>).....	95
4.3.2 Kualitas Lingkungan Fisik (<i>Physical Environment</i>).....	98
4.3.3 Kualitas Hasil (<i>Outcome Quality</i>).....	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	104
5.1 Kesimpulan.....	104
5.2 Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN.....	112

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Tahunan Produksi Surat Izin Mengemudi (SIM)	9
Tabel 1.2 Lokasi Titik Uji Program SIM "Cak Bhabin"	10
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Program SIM "Cak Bhabin" 2024.....	8
Gambar 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Lokasi Titik Uji	11
Gambar 1.3 Jadwal Pelayanan SIM "Cak Bhabin"	12
Gambar 1.4 Keluhan Masyarakat Terkait Program SIM “Cak Bhabin”	13
Gambar 1.5 Lokasi Titik Uji Praktik Pantai Ria Kenjeran	14
Gambar 3.1 Teknik Analisis Data Miles Huberman.....	51
Gambar 4.1 Kantor Satlantas Polrestabes Surabaya	55
Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi Satlantas Polrestabes Surabaya.....	59
Gambar 4.3 Standar Pelayanan Permohonan SIM.....	62
Gambar 4.4 Maklumat Pelayanan Satpas Colombo Surabaya.....	63
Gambar 4.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan SIM Satpas Colombo Surabaya 2025	67
Gambar 4.6 Sarana Prasarana Titik Uji Praktik Pantai Ria Kenjeran.....	74
Gambar 4.7 Lahan Uji Praktik Pantai Ria Kenjeran	75
Gambar 4.8 Sarana Prasarana Bagian Tes Kesehatan.....	76
Gambar 4.9 Penyebaran Informasi Program SIM "Cak Bhabin"	82
Gambar 4.10 Penyebaran Informasi Jadwal Uji Praktik Program SIM.....	83
Gambar 4.11 Jam Operasional Program SIM "Cak Bhabin"	87
Gambar 4.12 Bukti Lulus Tahap Uji Praktik SIM "Cak Bhabin"	89
Gambar 4.13 Informasi libur pelayanan Satpas Colombo Surabaya	90
Gambar 4.14 Biaya Pembuatan SIM.....	91
Gambar 4.15 Standar Pelayanan Permohonan SIM.....	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	112
Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian.....	115
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	116
Lampiran 4. Surat Persetujuan Publikasi Ilmiah.....	117
Lampiran 5. Letter of Acceptance (LoA) Artikel Ilmiah.....	118
Lampiran 6. Sertifikat Akreditasi Jurnal.....	119
Lampiran 7. Kartu Bimbingan Skripsi	119
Lampiran 8. Bukti Cek Plagiarisme Turnitin.....	121