

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintah bertanggungjawab untuk menyediakan pelayanan publik berkualitas guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan apa yang diamanatkan melalui Undang-Undang Dasar 1945 yang mewajibkan negara untuk menyediakan pelayanan kepada setiap warga negara dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar maupun peningkatan kesejahteraan masyarakat secara umum. Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh aparatur negara pada beragam sektor pelayanan yang meliputi hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Terkait pemenuhan hak tersebut, sehubungan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang menegaskan bahwa pelayanan publik ialah berbagai bentuk layanan yang disediakan oleh penyedia layanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjalankan amanat undang-undang.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang digunakan sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dijalankan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini selaras dengan peraturan perundang-undangan yang mencakup layanan administratif, barang, dan jasa. Dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan prima serta berfokus terhadap kebutuhan dalam segala aspek kehidupan masyarakat

dengan menyesuaikan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemberian pelayanan yang bermutu dapat ditinjau dari sikap profesionalitas dan perilaku dalam pemberian layanan. Seluruh masyarakat berharap mendapatkan pelayanan publik berkualitas, namun dalam kenyataannya sering terjadi ketidaksesuaian dengan harapan ditandai dengan masih adanya pelayanan yang rumit, tidak efisien, serta memakan biaya yang besar. Dengan demikian, pemerintah wajib memfokuskan pemberian layanan yang baik, berkualitas, dan memudahkan masyarakatnya agar dapat menghasilkan kepuasan dari masyarakat. Keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan sangat bergantung pada kualitas layanan kepada masyarakat, dimana layanan yang berkualitas dapat mengefisienkan pemakaian sumber daya waktu, tenaga, dan biaya.

Kepolisian Republik Indonesia adalah salah satu sektor pemerintahan negara dengan fungsi dalam bidang pemeliharaan dan keamanan, ketertiban masyarakat, penegak hukum, pelindung, dan pelayanan terhadap masyarakat (Mandacan & Merina, 2021). Sejalan dengan fungsi tersebut pada setiap daerah di Indonesia terdapat Satuan Polisi Resor (Polres) yang kemudian terbagi lagi melalui Satuan Polisi Sektor (Polsek), keduanya sama-sama bertugas untuk menjaga keamanan dan ketertiban pada setiap daerah wilayahnya di Indonesia. Selain itu, instansi Kepolisian juga memberikan pelayanan publik berupa pelayanan untuk menerbitkan administrasi lalu lintas yakni pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM), pelayanan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), serta Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang tersedia pada unit pelaksana teknis Kepolisian yang bernama Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas). Satpas atau Satuan

Penyelenggara Administrasi SIM menurut Peraturan Kepolisian Nomor 5 Tahun 2021, merupakan unsur dari pelaksana Polri pada bidang kelalulintasan dan penyelenggaraan kegiatan registrasi serta identifikasi pengemudi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kepolisian memiliki keterkaitan erat dengan penyediaan layanan publik kepada masyarakat.

Sejalan dengan peraturan kepala kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 53 Ayat (2) Tentang Surat Izin Mengemudi, menjelaskan bahwa Kepala kepolisian pada setiap wilayahnya masing-masing melalui kepala satuan lalu lintas diamanatkan dan memiliki wewenang dalam melaksanakan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) kepada masyarakat. Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan dokumen resmi dari kepolisian yang berfungsi sebagai identitas dan bukti registrasi pengemudi yang telah memenuhi syarat-syarat untuk layak berkendara yakni syarat administrasi, syarat kesehatan, pengetahuan dan pemahaman peraturan lalu lintas, dan keahlian dalam mengemudikan kendaraan. Syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk memiliki SIM tersebut ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 81 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, sehingga dapat dikatakan bahwa SIM sebagai tanda bukti kepolisian memperbolehkan seseorang untuk berkendara. Oleh karena itu, tidak sedikit masyarakat khususnya yang telah memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) diwajibkan untuk segera memiliki SIM.

Proses pembuatan SIM tidak hanya terbatas pada pengurusan dokumen administratif saja, tetapi juga melibatkan serangkaian tahapan birokrasi yang wajib dipenuhi oleh pemohon. Hal tersebut membuat banyak masyarakat beranggapan

bahwa dalam mengurus SIM persyaratan atau tahapan yang diberikan terkesan berbelit-belit serta mahalny tarif yang semakin meningkat setiap tahunnya. Selain itu, kerumitan dalam tahapan tes uji yang apabila tidak lulus uji mengharuskan masyarakat untuk meluangkan waktunya untuk tes uji kembali hingga dinyatakan lulus dan dapat memperoleh SIM. Permasalahan ini menjadi faktor yang menyebabkan masyarakat enggan untuk membuat dan memiliki SIM. Maka dari itu, instansi Kepolisian menjadikan masalah ini sebagai isu penting dalam penyelenggaraan pelayanan bagi masyarakat. Sebagai sektor pelayanan publik, tentunya wajib mengedepankan kepentingan masyarakat dengan memberikan kemudahan pelayanan khususnya pengurusan SIM agar lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Inovasi merupakan proses pengembangan dan penerapan gagasan baru, teknologi, atau metode dalam administrasi publik yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan publik melalui efektivitas, efisiensi, dan daya tanggap yang lebih baik. Inovasi dapat meliputi pembaruan dalam organisasi, sistem kerja, regulasi, dan pemanfaatan teknologi guna mewujudkan tujuan pemerintahan yang lebih optimal. Peningkatan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas pelayanan publik, serta penguatan kepercayaan dan partisipasi masyarakat dapat dicapai melalui inovasi (Nur et al., 2024). Dengan demikian, pemerintah perlu terus berupaya menemukan dan menerapkan berbagai inovasi dalam administrasi publik untuk mewujudkan tata kelola yang efektif dan berkelanjutan.

Dalam penyelenggaraan pembuatan dan perpanjangan SIM di Surabaya terletak pada Satpas Colombo. Satpas Colombo memiliki tugas sebagai pusat dari

kepengurusan registrasi kendaraan, perpanjangan, dan pembuatan SIM. Satpas Colombo berada dibawah naungan oleh Polrestabes Surabaya yang berlokasi di wilayah Surabaya Utara, yakni di Jl. Ikan Kerapu No. 2, Perak Barat, Kecamatan Krembangan, Kota Surabaya. Hal tersebut yang menyebabkan masyarakat wilayah lain di Kota Surabaya harus melakukan perjalanan jauh dan menghabiskan banyak waktu untuk membuat SIM secara langsung. Disamping itu, keterbatasan waktu masyarakat untuk pembuatan administrasi SIM mengakibatkan pelayanan di Satpas Colombo menjadi kurang optimal.

Dengan demikian, pihak Polrestabes Surabaya membuat suatu inovasi untuk memberikan kemudahan pelayanan untuk masyarakat melalui Satpas keliling atau sering disebut dengan SIM keliling (Simling). Pelayanan keliling adalah sebuah pelayanan yang disediakan instansi pemerintah dengan menggunakan kendaraan khusus untuk menjangkau masyarakat di berbagai lokasi publik, pelayanan tersebut mencakup layanan administratif, barang dan jasa, maupun pelayanan informasi (Ratnawati et al., 2023). Pelayanan keliling ini merupakan inovasi yang dikembangkan oleh Polrestabes untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan keliling memiliki fungsi sebagai media agar hubungan antara pemerintah dengan masyarakat semakin kuat. Berdasarkan Peraturan Kepolisian Nomor 5 Tahun 2021, satpas keliling merupakan satuan penyelenggara administrasi SIM yang beroperasi secara dinamis melalui pemanfaatan kendaraan bermotor (Ranmor) dan moda transportasi lain. Satpas keliling atau SIM keliling (Simling) ini dimulai sejak tahun 2016 hingga saat ini dengan tujuan agar dapat mempermudah masyarakat dalam melaksanakan perpanjangan SIM tanpa harus

datang ke Satpas Colombo. Pelaksanaan SIM keliling sudah banyak beroperasi pada kota-kota di Indonesia lain seperti Jakarta, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Makassar, Malang, dan kota lainnya.

Kemudian Polrestabes Surabaya pada tahun 2022 mengembangkan kembali inovasi layanan keliling melalui program “SIM Cak Bhabin” sebagai terobosan baru dari SIM keliling untuk memberikan pelayanan pembuatan SIM yang lebih dekat dengan masyarakat. Polrestabes Surabaya melalui Satuan lalu Lintas (Satlantas) serta Satuan Pembinaan Masyarakat (Satbinmas) yang ingin memberikan kemudahan untuk pengurusan SIM baru kepada masyarakat yang dapat diakses dan ditemui pada masing-masing kecamatan Kota Surabaya. Pada program ini akan memaksimalkan peran Bhabinkamtibmas (Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat) sebagai perwakilan Polri yang paling memiliki kedekatan langsung dengan masyarakat. Dengan adanya program “SIM Cak Bhabin” diharapkan juga masyarakat dapat lebih mengenal anggota kepolisian yang bertugas di tingkat desa atau Kelurahan di wilayahnya.

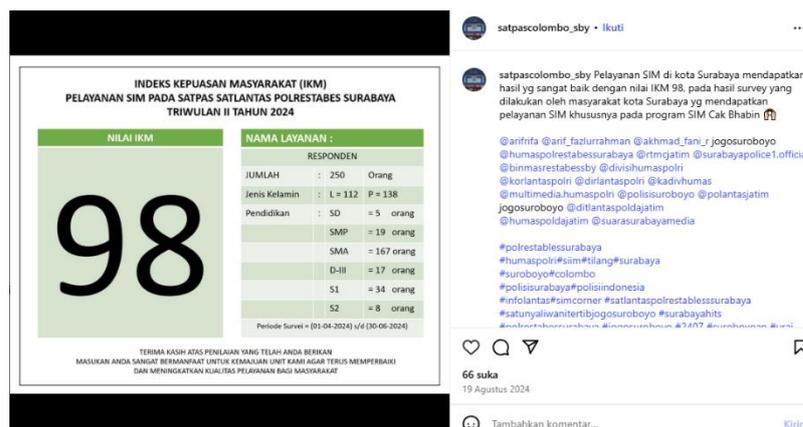
Dalam memaksimalkan peran Bhabinkamtibmas untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan SIM, program SIM “Cak Bhabin” dirancang dengan terstruktur melalui pemberian batasan kuota pendaftaran yaitu 25 orang di setiap wilayahnya, sehingga Bhabinkamtibmas dapat lebih *intens* untuk membantu setiap tahapan uji masyarakat dan agar tidak terjadi penumpukan saat uji praktik nantinya. Pelaksanaan layanan kepengurusan SIM baru pada program “SIM Cak Bhabin” sama dengan apabila membuat SIM baru di Satpas Colombo, hanya saja yang menjadi perbedaan adalah masyarakat tidak perlu datang ke Satpas Colombo

yang berlokasi jauh dari wilayahnya untuk melakukan rangkaian tahapan uji pembuatan SIM. Tahapan pelayanan tersebut meliputi pendaftaran, tes kesehatan, tes psikotes, uji teori, dan uji praktik. Berikut alur pelayanan yang perlu dilakukan oleh pemohon SIM yaitu:

1. Pemohon datang ke kecamatan wilayahnya melakukan pendaftaran dengan membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai syarat utama pembuatan SIM;
2. Bhabinkamtibmas melakukan validasi berkas pemohon melalui registrasi pada aplikasi E-Avis yaitu aplikasi uji teori yang dapat diakses dan dikerjakan dimana saja oleh pemohon dengan pendampingan Bhabinkamtibmas;
3. Pemohon melakukan uji teori melalui aplikasi E-Avis dengan fokus mendengarkan petunjuk melalui audio dan melihat soal yang ditampilkan pada perangkat (Audrey & Edo, 2024);
4. Bhabinkamtibmas menginformasikan terkait jadwal dan lokasi uji praktik yang akan dilaksanakan oleh pemohon;
5. Pemohon datang ke lokasi titik uji dengan membawa KTP dan hasil uji teori pada aplikasi E-Avis untuk syarat verifikasi berkas kembali;
6. Pelaksanaan tes psikotes dan tes kesehatan oleh petugas Satpas Colombo;
7. Pemohon melakukan rangkaian uji praktik dengan melewati 4 rintangan yang sama dengan uji praktik di Satpas Colombo langsung;
8. Apabila dinyatakan lulus akan mendapatkan surat keterangan sebagai syarat pengambilan foto dan bukti fisik SIM di Satpas Colombo. Untuk pemohon yang dinyatakan gagal akan diadakan *Coaching Clinic* atau pemberian pendampingan uji praktik setelah semua antrian pemohon telah selesai melakukan uji praktik.

Namun untuk mengulang uji praktik tersebut, pemohon harus menunggu kembali jadwal uji praktik yang menaungi wilayahnya.

Dengan adanya program SIM “Cak Bhabin” ini, masyarakat yang sebelumnya enggan untuk mengurus langsung dalam membuat SIM baru menjadi terarah dengan mudah untuk mendapatkan SIM serta mereka merasa puas dengan pelayanan program SIM “Cak Bhabin” ini. Hal tersebut terlihat pada nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang didapat dari hasil survey masyarakat pada Triwulan II Tahun 2024 (Arpil, Mei, Juni), yakni sebesar 98% yang di *upload* dalam laman *instagram* @satpascolombo\_sby.



**Gambar 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Program SIM "Cak Bhabin" 2024**

*Sumber:* instagram @satpascolombo\_sby, 2025

Selain itu, dapat juga dilihat dari hasil pelaksanaan program SIM “Cak Bhabin” pada awal diluncurkan yakni pada bulan Januari 2022 yang merupakan bulan uji coba pelaksanaan program SIM “Cak Bhabin”. Hal ini dikatakan oleh Bapak Okta Prastiadi selaku Kepala Urusan Administrasi Surat Izin Mengemudi Satpas Colombo Surabaya, menyatakan bahwa:

”Awal diluncurkannya program ini masyarakat sangat antusias mbak, karena selain dekat rumah masyarakat juga senang karna alurnya menjadi lebih mudah dibandingkan kalau ngurus di Colombo langsung. Banyak masyarakat yang takut di bagian uji praktik, tapi di program ini kan akan diajarkan secara rinci atau bisa ikut *Coaching Clinic*. Nantinya pak bhabinkamtibmas mengajarkan pada masyarakat kemudian masyarakat bisa langsung mencobanya. Tahun 2022 meningkat pesat pemohon SIM yang lulus uji karena adanya program ini, untuk tahun 2024 agak sedikit menurun karena ada penyesuaian titik uji praktik dan jadwalnya.” (Hasil wawancara tanggal 20 Januari 2025)

Pernyataan tersebut juga didukung dalam laporan tahunan produksi SIM Satpas Colombo Surabaya, sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Laporan Tahunan Produksi Surat Izin Mengemudi (SIM)**

<b>TAHUN</b>	<b>JUMLAH PEMBUATAN SIM C BARU</b>
2021	48.029
2022	55.134
2023	44.159
2024	41.797

*Sumber:* Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) Colombo Surabaya

Merujuk pada data dalam tabel diatas, jumlah pembuatan / produksi SIM C pengurusan baru dari tahun 2021 hingga 2024 mengalami fluktuatif setiap tahunnya. Pada tahun 2022 mengalami peningkatan pesat jumlah produksi SIM baru sebanyak 7.105 pemohon. Hal ini dikarenakan adanya tambahan inovasi untuk pengurusan baru SIM C yakni melalui program SIM “Cak Bhabin”, artinya banyak masyarakat yang merasa terbantu dengan adanya kemudahan dari program ini. Namun di tahun 2024 mengalami sedikit penurunan karena terdapat penyesuaian ulang terhadap pembagian jadwal titik uji praktik dan terdapat penambahan titik uji yakni pada wilayah Kecamatan Kenjeran yang berlokasi di Parkiran Pantai Ria Kenjeran.

Program “SIM Cak Bhabin” menyediakan layanan uji praktik yang terdiri dari 24 lokasi titik uji yang tersebar dan mencakup kecamatan di Kota Surabaya:

**Tabel 1.2 Lokasi Titik Uji Program SIM "Cak Bhabin"**

NO	LOKASI TITIK UJI	WILAYAH
1	Lapangan Kampus Juang 45	Sawahan
2	Parkiran Terminal Bratang	Gubeng
3	Parkiran Lt.4 Pasar Turi Baru	Bubutan
4	Parkiran Bel. Ruko Mangga Dua	Wonokromo
5	Balai RW Lempung Kecamatan Sambikerep	Lakarsantri
6	Parkiran SMAN 22 Balasklumprik	Wiyung
7	Parkiran Pasar Gunung Anyar Baru	Gunung Anyar
8	Parkiran Pasar Kutisari Baru	Tenggiling
9	Halaman Gedung Pandansari	Benowo dan Tandes
10	Parkiran Belakang Plaza Marina	Wonocolo
11	Parkiran SMAK Santo Yusuf	Karangpilang
12	Parkiran R2 Mall ITC	Simokerto, Tambaksari, Pabean
13	Parkiran samping Mall Grand City	Genteng
14	Parkiran Kelurahan Dukuh Menanggal	Gayungan
15	Halaman Kelurahan Sumberejo	Pakal
16	Rusun Penjaringan Sari	Rungkut
17	Halaman parkir belakang Kecamatan Mulyorejo	Mulyorejo
18	Parkiran Pantai Ria Kenjeran	Kenjeran
19	Parkiran SWK Jambangan	Jambangan
20	Parkiran gereja GKI Pregolan	Tegalsari
21	Halaman Transmart Dukuh Kupang	Dukuh Pakis
22	Halaman Masjid Baitul Ghofur Sono Projo	Sukomanunggal
23	Parkiran Gereja Bethani Nginden	Sukolilo
24	Depan GOR Lakarsantri	Lakarsantri

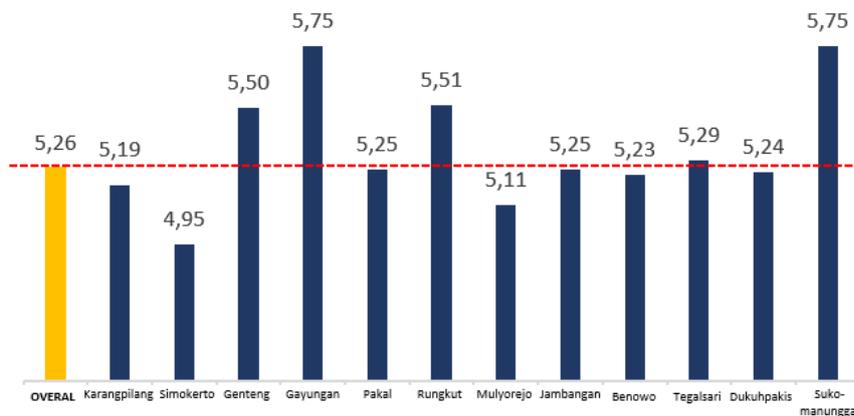
*Sumber:* Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) Colombo Surabaya

Pelaksanaan tahapan uji praktik pada masing-masing titik uji tersebut dilakukan setiap satu bulan sekali, namun terdapat beberapa titik uji yang memberikan pelayanan selama dua hari atau beberapa kali dalam bulan tersebut. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, Bapak Fais selaku staff Surat Izin Mengemudi Satpas Colombo Surabaya menyatakan bahwa:

“Dari 24 lokasi titik uji SIM ‘Cak Bhabin’ ini mbak, ada 2 wilayah yang dikatakan rendah. Wilayah Simokerto dan wilayah Kenjeran yang terletak di titik uji praktik di Parkiran Pantai Ria Kenjeran. Dikatakan rendah karena dilihat dari segi partisipasi masyarakatnya. Terus yang di wilayah Kenjeran

itu titik uji praktiknya baru mbak di tahun 2024 karena ada perubahan dan penambahan lokasi uji praktiknya, Sebelumnya wilayah Kenjeran jadi satu lokasi uji dengan wilayah Mulyorejo.” (Hasil wawancara tanggal 20 Januari 2025)

Hal tersebut juga dibuktikan dengan laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) program SIM “Cak Bhabin” tahun 2022 sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut:



**Gambar 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Lokasi Titik Uji**

*Sumber:* Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Polrestabes Surabaya, 2022

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa wilayah titik uji yang memiliki nilai tingkat kepuasan ter-endah yakni Simokerto dan Mulyorejo. Namun, peneliti menggunakan titik uji Parkiran Pantai Ria Kenjeran sebagai lokasi penelitian karena titik uji tersebut merupakan titik uji baru dari adanya perubahan di awal tahun 2024. Selain itu, titik uji Pantai Ria Kenjeran memiliki lokasi yang cukup besar dibandingkan titik uji Parkiran ITC Mall yang mencakup wilayah Simokerto dan Pabean.

Namun berdasarkan hasil observasi awal peneliti, titik uji praktik Parkiran Pantai Ria Kenjeran didapati ramai pemohon yang akan mengurus SIM baru. Hal tersebut juga didukung dari jadwal yang didapat titik uji Pantai Ria Kenjeran pada

tahun 2024 rata-rata dilaksanakan di hari Jum'at dan Sabtu atau dapat dikatakan masuk dalam hari *weekend*, sehingga masyarakat seperti pekerja maupun siswa sekolah memilih hari tersebut karena masuk waktu libur ber-aktivitas. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa terdapat kesenjangan antara penilaian dari penyelenggara layanan yakni pihak Satpas Colombo dengan keadaan di lapangan. Hal ini menjadikan perlunya laporan evaluasi program serta laporan hasil kepuasan masyarakat setiap tahunnya, namun pihak Satpas Colombo hanya mengevaluasi layanan melalui laporan pada tahun 2022 saja.

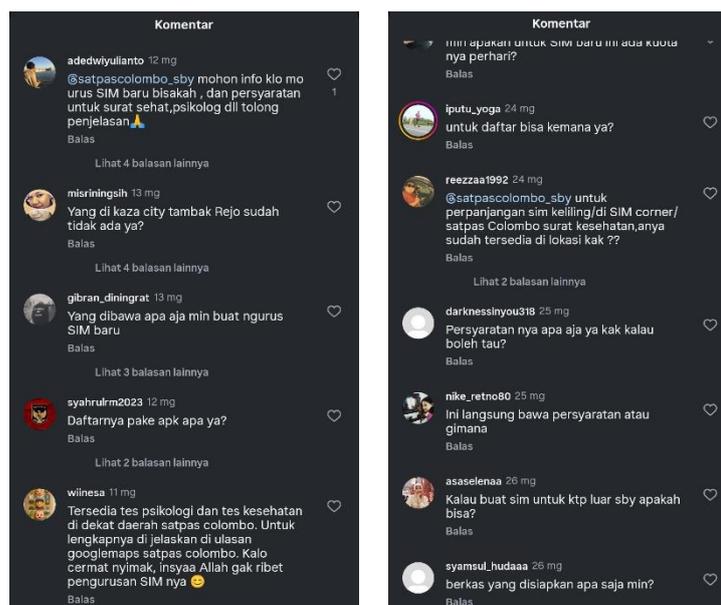
Jadwal uji praktik ini akan disebarakan melalui Bhabinkamtibmas yang akan diinformasikan kepada pemohon di wilayahnya. Selain itu jadwal uji praktik juga dipublikasikan pada laman *instagram* @satpascolombo\_sby, yang merupakan laman resmi dari Satpas Colombo Surabaya untuk memberikan informasi terkait pengurusan perpanjangan SIM maupun pembuatan SIM baru, informasi kegiatan patroli lalu lintas, penjelasan terkait pentingnya standart berkendara, serta perubahan pada jadwal layanan Satpas Colombo.



Gambar 1.3 Jadwal Pelayanan SIM "Cak Bhabin"

Sumber: Instagram @satpascolombo\_sby, 2025

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti, masih didapati kekurangan terkait akses informasi mengenai syarat dan alur pelayanan pada program SIM “Cak Bhabin”, hal tersebut masih banyak dijumpai pada kolom komentar *instagram* Satpas Colombo.



**Gambar 1.4 Keluhan Masyarakat Terkait Program SIM “Cak Bhabin”**

*Sumber:* Instagram @satpascolombo\_sby, 2025

Hal tersebut sejalan dengan penelitian dari Ratnawati et al (2023) yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan SIM Cak Bhabin di Polrestabes Kota Surabaya”. Penelitian ini menjelaskan bahwa informasi terkait alur pelayanan yang diberikan oleh Satpas Colombo Surabaya belum sepenuhnya meluas kepada masyarakat dan belum tersedianya informasi mengenai batas kuota pendaftaran perharinya. Dalam pelaksanaannya program ini menggunakan aplikasi bernama E-Avis yang digunakan untuk uji teori secara online di *smartphone* masing-masing pemohon, namun didapati aplikasi ini masih sering terjadi kendala seperti tidak

tersambung dengan Korlantas Polri. Selain itu, ketersediaan sarana prasarana yang terindikasi belum memadai untuk kenyamanan masyarakat.

Permasalahan serupa juga ditemukan oleh peneliti pada saat observasi awal, yakni terindikasi kurangnya sarana prasarana yang memadai khususnya terkait keterbatasan jumlah kursi tunggu yang tersedia. Kondisi ini menyebabkan sebagian pemohon SIM diharuskan untuk berdiri atau menunggu di tempat yang kurang nyaman, sehingga mengurangi kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung.



**Gambar 1.5 Lokasi Titik Uji Praktik Pantai Ria Kenjeran**

*Sumber:* Dokumen Pribadi Peneliti, 2025

Selain itu, terdapat kendala pada aplikasi E-Avis yang kerap mengalami gangguan / eror di titik uji praktik Pantai Ria Kenjeran. Akibatnya, masyarakat harus menunggu hingga aplikasi tersebut dapat diakses kembali untuk melakukan uji teori. Permasalahan ini juga diungkapkan oleh Bapak Muktar selaku Bhabinkamtibmas Kelurahan Bulak Banteng wilayah Polsek Kenjeran, menyatakan bahwa:

“Untuk kendala yang biasanya dijumpai itu di aplikasi uji teorinya mbak, aplikasi E-Avis namanya. Biasanya aplikasi itu sering eror karena banyak yang mengakses secara bersamaan, masyarakat banyak yang mengerjakan uji teori di lokasi praktik agar dapat didampingi oleh pak Bhabinkamtibmasnya masing-masing. Jadi ya secara otomatis banyak yang

mengakses dalam satu waktu tersebut.” (Hasil wawancara tanggal 25 Januari 2025)

Dari uraian permasalahan tersebut diketahui bahwa meskipun program SIM “Cak Bhabin” menyediakan kemudahan bagi masyarakat dalam pembuatan SIM, tetapi dalam pelaksanaannya masih didapati beberapa kendala. Dengan demikian, adapun pertimbangan penulis dalam menganalisis dan mendeskripsikan lebih luas terkait penelitian optimalisasi pelayanan program SIM “Cak Bhabin” di Satpas Colombo Surabaya ini guna terciptanya peningkatan kualitas pelayanan dengan menggunakan tiga dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi kualitas interaksi (*Interaction Quality*), kualitas lingkungan fisik (*Physical Environment Quality*), dan kualitas hasil (*Outcome Quality*) (Brady & Cronin, 2001). Pada dimensi kualitas interaksi, permasalahan aplikasi E-Avis yang sesekali tidak terhubung dengan sistem Korlantas Polri masih dijadikan permasalahan yang kerap terjadi. Selain itu, pada dimensi kualitas lingkungan fisik yang maksudnya adalah bentuk perwujudan yang disediakan oleh program seperti sarana prasarana yang belum memadai dan memberikan kenyamanan bagi pemohon SIM dalam pelaksanaan pemberian layanan, serta permasalahan terkait kemudahan akses informasi yang diberikan oleh penyedia layanan seperti ketersediaan informasi mengenai persyaratan, alur, dan informasi kuota pendaftaran program SIM “Cak Bhabin” yang masih terindikasi belum meluas kepada masyarakat. Padahal Satpas Colombo memiliki website dan sosial media yang dapat digunakan untuk memberikan informasi yang lengkap mengenai program SIM “Cak Bhabin”. Sedangkan pada dimensi kualitas hasil berdasarkan dengan nilai tingkat kepuasan masyarakat yang telah dinyatakan lulus tes pada program SIM “Cak Bhabin” ini didapati

memberikan hasil yang baik, yakni sebesar 98% dibuktikan dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Triwulan II Tahun 2024.

Berdasarkan pada pemaparan latar belakang permasalahan di atas, dapat disimpulkan bahwa program SIM “Cak Bhabin” dalam pelaksanaannya sudah memberikan hasil yang signifikan pada tahun 2022 awal diluncurkannya program, namun terjadi sedikit penurunan pada tahun 2024 karena penyesuaian titik uji praktik dan jadwal pelayanan. Dari pelaksanaan program tersebut masih didapati kekurangan dan kendala dalam pemberian pelayanan yang membuat bingung masyarakat pemohon SIM. Oleh karena itu, dengan menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Brady & Cronin (2001) peneliti akan membahas secara detail mengenai optimalisasi yang dilakukan oleh petugas penyelenggara layanan pada program SIM “Cak Bhabin” di Satpas Colombo Surabaya dengan cakupan penelitian pada titik uji praktik Pantai Ria Kenjeran serta penilaian dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, penulis melakukan penelitian dengan judul **“Optimalisasi Pelayanan Program ‘SIM Cak Bhabin’ di Satpas Colombo Surabaya”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi “Bagaimana optimalisasi pelayanan program ‘SIM Cak Bhabin’ di Satpas Colombo Surabaya?”.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui serta mendeskripsikan optimalisasi pelayanan program “SIM Cak Bhabin” di Satpas Colombo Surabaya.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dari segi teoritis maupun praktis sebagai berikut:

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini merupakan bentuk kontribusi akademis untuk memperkaya pengetahuan terkait pelayanan dalam program “SIM Cak Bhabin” di Satpas Colombo Surabaya. Penelitian ini juga ditujukan untuk menerapkan pengetahuan dan teori yang didapatkan selama perkuliahan Program Studi Administrasi Publik.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

##### **1. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**

Penelitian ini bermanfaat sebagai pendukung bagi dunia pendidikan dan dapat menjadi bahan pembandingan bagi peneliti di masa depan yang melakukan kajian serupa sebagai referensi keilmuan.

##### **2. Bagi Satpas Colombo Surabaya**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran dan memperluas wawasan sebagai bahan masukan, evaluasi atau referensi terkait program SIM “Cak Bhabin” untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan program tersebut.

### 3. Bagi Mahasiswa

Dapat memberikan pemahaman yang komprehensif tentang Optimalisasi Pelayanan Program “SIM Cak Bhabin” di Satpas Colombo Surabaya dan penelitian ini merupakan persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.