

**AGILE GOVERNANCE DALAM PELAYANAN SURAT IZIN
MENGEMUDI (SIM) BERBASIS APLIKASI DIGITAL
KORLANTAS 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

DEVINA SYAFA FELISA YASIN

NPM. 21041010101

**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 SKRIPSI

**AGILE GOVERNANCE DALAM PELAYANAN SURAT IZIN
MENGEMUDI (SIM) BERBASIS APLIKASI DIGITAL KORLANTAS DI
SATPAS COLOMBO SURABAYA**

Disusun oleh:

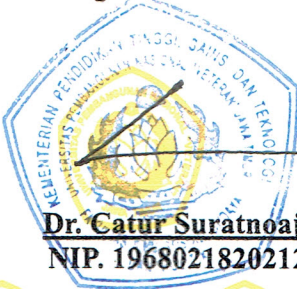
Devina Syafa Felisa Yasin
21041010101

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

**Menyetujui,
Dosen Pembimbing**


Prof. Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP.196601031989032001

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


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196802182021211006

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**AGILE GOVERNANCE DALAM PELAYANAN SURAT IZIN
MENGEMUDI (SIM) BERBASIS APLIKASI DIGITAL KORLANTAS DI
SATPAS COLOMBO SURABAYA**

Disusun Oleh:

Devina Syafa Felisa Yasin
NPM. 21041010101

**Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterima pada Jurnal Ilmu
Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Mataram
(Terakreditasi Sinta 4) Maret 2026**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Prof. Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP.196601031989032001

Tim Penguji,

1. Ketua

Oktarizka Reviandani, S.AP., M.AP
NPT. 21219941014318

2. Sekretaris

Prof. Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

3. Anggota

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

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196802182021211006

LEMBAR REVISI

**AGILE GOVERNANCE DALAM PELAYANAN SURAT IZIN
MENGENAL(SIM) BERBASIS APLIKASI DIGITAL KORLANTAS DI
SATPAS COLOMBO SURABAYA**

Disusun Oleh:

DEVINA SYAFA FELISA YASIN

NPM. 21041010101

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 4 Desember 2025

TIM PENILAI

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3

Oktarizka Reviandani, S.AP., M.AP
NPT. 21219941014318

Prof. Dr. Diana Hertati, M. Si
NIP. 196601031989032001

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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Devina Syafa Felisa Yasin
NPM : 21041010101
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 ditemukan 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, 4 Desember 2025
Yang membuat pernyataan



Devina Syafa Felisa Yasin
NPM. 21041010101

*pilih salah satu (lingkari)

ABSTRAK

AGILE GOVERNANCE DALAM PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) BERBASIS APLIKASI DIGITAL KORLANTAS DI SATPAS COLOMBO SURABAYA

DEVINA SYAFA FELISA YASIN
21041010101

Surat izin mengemudi merupakan salah satu pelayanan publik yang mejadi dokumen penting yang wajib dimiliki oleh masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor. Oleh karena itu, pelayanan publik surat izin mengemudi perlu dilakukan peningkatan dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat, efektif, dan peka terhadap kebutuhan masyarakat. Kepolisian republic Indonesia khususnya korps lalu lintas mengeluarkan inovasi aplikasi digital korlantas sebagai inovasi aplikasi digital yang dapat digunakan dalam pelayanan surat izin mengemudi khususnya layanan perpanjangan surat izin mengemudi. Tujuan dari penelittian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan agile governance dalam pelayanan surat izin emngemudi berbasis aplikasi digital korlantas di SATPAS Colombo Surabaya. Teori yang digunakan menggunakan model agile governance yang dikemukakan oleh Purwanto yaitu value proporsition dan agility shift, karakter pemimpin yang siap akan perubahan, citizen centric, dan kemampuan investasi sumber daya manusia. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi melalui laporan, berita, dan dokumen resmi. Hasil penelitian menunjukan bahwa pertama, fokus *value proporsition* dan *agility shift* pada bagian perubahan cara kerja lama ke cara kerja baru perlu dilakukan perbaikan, sedangkan pada bagian perubahan upfront planning ke incremental planning, menetapkan dan mennetukan kualitas produk layanan terjaga, dan mengidentifikasi dan meenyelesaikan masalah pelayanan sudah *agility*. Kedua, pada fokus karakter pemimpin yang siap akan perubahan pada bagian visi yang jelas dan tujuan yang strategis sudah *agility*, namun pada bagian kebijakan sumber daya manusia masih memerlukan kebijakan dalam hal SOP pegawai. Ketiga, pada fokus *citizen centric* standar pelayanan dan stretegi yang digunakan dalam menghadapi perubahan dan ketidak pastina sudah agility karena standar pelayanan yang ditetapkan melibatkan masyarakat dan stretegi yang diambil melalui sosialisai sudah diterapkan. Keempat, pada fokus kemampuan investasi sumber dayan manusia sudah agility karena adanya pelatihan pegawai dalam meningkatkan kemampuan dan pengetahuan terkait pelayanan digital.

Kata Kunci: Agile Governance, Pelayanan Publik, Surat Izin Mengemudi

ABSTRACT

AGILE GOVERNANCE IN DRIVER'S LICENSE (SIM) SERVICES BASED ON THE DIGITAL KORLANTAS APPLICATION AT THE SATPAS COLOMBO SURABAYA

DEVINA SYAFA FELISA YASIN
21041010101

A driver's license is a public service that is an important document that must be possessed by people who use motor vehicles. Therefore, the public service of driver's licenses needs to be improved in order to provide faster, more effective, and more responsive services to the community. The Indonesian National Police, particularly the traffic corps, has launched the Korlantas digital application as an innovation that can be used in driver's license services, especially driver's license renewal services. The purpose of this study is to analyze and describe agile governance in driver's license services based on the Korlantas digital application at SATPAS Colombo Surabaya. The theory used is the agile governance model proposed by Purwanto, namely value proposition and agility shift, the character of leaders who are ready for change, citizen centricity, and the ability to invest in human resources. This research uses a qualitative method with a descriptive research type. Data collection was conducted through interviews, observations, and documentation via reports, news, and official documents. The results of the study show that, first, the focus on value proposition and agility shift in the section on changing old ways of working to new ways of working needs improvement, while in the section on changing upfront planning to incremental planning, establishing and determining the quality of service products is maintained, and identifying and resolving service problems is already agile. Second, the focus on leaders who are ready for change in terms of a clear vision and strategic objectives is already agile, but human resource policies still need to be developed in terms of employee SOPs. Third, the focus on citizen-centric service standards and strategies used in dealing with change and uncertainty is already agile because the service standards set involve the community and the strategies adopted through socialization have been implemented. Fourth, in terms of human resource investment capabilities, it is agile because there is employee training to enhance skills and knowledge related to digital services.

Keywords: Agile Governance, Public Service, Driver's License

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “***Agile Governance dalam Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Berbasis Aplikasi Digital Korlantas di SATPAS Colombo Surabaya.***”

Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk dapat memberikan arahan, nasihat, dan dorongan kepada penulis dalam rangka proses pembuatan proposal skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Prof. Dr. Diana Hertati, M.Si. yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Dalam rangka menyelesaikan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak berikut ini atas dorongan material, moral, dan spiritual yakni diantaranya:

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

4. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah mengajarkan ilmu pengetahuan dan wawasan kepada peneliti;
5. Jajaran pegawai SATPAS Colombo Surabaya yang telah bersedia untuk membagikan data dan informasi terkait penelitian kepada penulis untuk menyusun proposal skripsi ini;
6. Kedua orang tua penulis mama Khudriyah dan ayah Moh. Yasin yang selalu menjadi penyemangat penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih sudah berjuang sekuat tenaga untuk memberikan kehidupan yang layak dan mengusahakan anak pertamanya ini menempuh pendidikan setinggi-tingginya.
7. Adik-adik penulis, Adinda Citra Dwi Permata Yasin, Aldira Putri Jelita Yasin, Achmad Dhani Syaputra Yasin yang senantiasa memberikan dukungan moral serta semangat untuk penulis.
8. Teman-teman Administrasi Publik Angkatan 2021, yang menjadi pemicu menyelesaikan skripsi ini
9. Pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi panduan penelitian bagi penelitian-penelitian selanjutnya bagi banyak orang.

Surabaya, Oktober 2025

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR REVISI	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Perumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
2.1 Penelitian Terdahulu	18
2.2 Landasan Teori	23
2.2.1 Konsep <i>Agile Governance</i>	23
2.2.2 Pelayanan Publik	31
2.2.3 Pelayanan SIM (Surat Izin Mengemudi)	35
2.2.4 SATPAS (Satuan Penyelenggaraan Administrasi Surat Izin Mengemudi)	38
2.3 Kerangka Berfikir	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Jenis Penelitian	40
3.2 Lokasi Penelitian	40
3.3 Fokus Penelitian	41
3.4 Sumber Data	44
3.5 Teknik Penentuan Informan	45
3.6 Teknik Pengumpulan Data	46
3.7 Teknik Analisis Data	47
3.8 Teknik Keabsahan Data	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Umum SATPAS Colombo Polrestabes Kota Surabaya	51
4.1.1 Profil SATPAS Colombo Polrestabes Kota Surabaya	51
4.1.2 Visi, Misi, dan Motto SATPAS Colombo Polrestabes Kota Surabaya	52
4.1.3 Struktur Organisasi SATPAS Colombo Polrestabes Kota Surabaya	53
4.1.4 Komposisi Pegawai	60
4.1.5 Jumlah Pemohon SIM di SATPAS Colombo Surabaya	63
4.2 Hasil Penelitian	65

4.2.1 <i>Value Proporsition</i> Dan <i>Agility Shift</i>	65
4.2.2 Karakter Pemimpin Yang Siap Akan Perubahan	79
4.2.3 <i>Citizen Centric</i>	84
4.2.4 Kemampuan Investasi Sumber Daya Manusia	90
4.3 Pembahasan Penelitian	94
4.3.1 <i>Value Proporsition</i> Dan <i>Agility Shift</i>	95
4.3.2 Karakter Pemimpin Yang Siap Akan Perubahan	97
4.3.3 <i>Citizen Centric</i>	99
4.3.4 Kemampuan Investasi Sumber Daya Manusia	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	102
5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran	104
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN.....	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 SATPAS (Satuan Penyelenggara Administrasi SIM) yang Menerima Perpanjangan Melalui Aplikasi Digital Korlantas	6
Tabel 1. 2 Jumlah Pengguna Layanan SINAR Berbasis Aplikasi Digital Korlantas	13
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 4. 1 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4. 2 Jumlah Pemohon Perpanjangan SIM di SATPAS Colombo Surabaya	63
Tabel 4. 3 Jumlah Pemohon SIM berbasis Aplikasi Digital Korlantas di SATPAS Colombo	64
Tabel 4. 4 Perbedaan Cara Kerja Model Tradisional dan Model Digital	70
Tabel 4. 5 45 SATPAS Yang Sudah Terintegrasi Secara Online	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Kasus Kecelakaan Lalu Lintas di Indonesia Tahun 2024	3
Gambar 1. 2 Provinsi dengan Jumlah Kendaraan Bermotor Tertinggi di Indonesia	7
Gambar 1. 3 Kabupaten/Kota dengan Jumlah Kendaraan Tertinggi di Jawa Timur.....	9
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	39
Gambar 3. 1 Komponen Dalam Analisis Data (Interactive Model).....	47
Gambar 4. 1 Kantor SATPAS Colombo Polrestaes Kota Surabaya.....	51
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi SATPAS Colombo Polrestaes Kota Surabaya.....	53
Gambar 4. 3 Persebaran Pegawai di SATPAS Colombo Surabaya.....	61
Gambar 4. 4 Pesebaran Pegawai Berdasarkan Kelompok Kerja di SATPAS Colombo Surabaya.....	62
Gambar 4. 5 Dokumen Berkas Pemohon di SATPAS Colombo Surabaya.....	67
Gambar 4. 6 Pelayanan Perpanjangan SIM melalui Aplikasi Digital Korlantas...	69
Gambar 4. 7 Produksi Perpanjangan SIM melalui Aplikasi Digital Korlantas Pada Tahun 2024.....	76
Gambar 4. 8 Website Polantas Polrestaes Kota Surabaya.....	78
Gambar 4. 9 Media Sosial Instagram SATPAS Colombo Kota Surabaya	79
Gambar 4. 10 Informasi Layanan Perpanjangan SIM di Surabaya.....	82
Gambar 4. 11 Ruang Tunggu Pemohon SIM di SATPAS Colombo Kota Surabaya.....	87
Gambar 4. 12 Sosialisasi Yang Dilakukan Oleh Petugas Pelayanan di SATPAS Colombo	89
Gambar 4. 13 LATKATPUAN (Latian Peningkatan Kemampuan) Polrestaes Kota Surabaya	91
Gambar 4. 14 Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SIM SATPAS Colombo	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi.....	110
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	113
Lampiran 3 Surat Selesai Penelitian	114
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian.....	115
Lampiran 5 Cek Plagiasi	116
Lampiran 6 Persetujuan PIC Turnitin	117
Lampiran 7 Lembar Persetujuan Publikasi Ilmiah.....	118
Lampiran 8 <i>Letter of Acceptance</i>	119
Lampiran 9 Sertifikat Akreditasi Jurnal	120