

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Dalam era digitalisasi yang semakin berkembang, Masyarakat menginginkan layanan publik yang lebih cepat, efektif, dan peka terhadap kebutuhan. Mengacu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pemenuhan kebutuhan barang, jasa dan layanan administratif sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan yang diinginkan (Paulani & Handayani, 2024). Oleh karena itu, Masyarakat tentu menginginkan sistem tata kelola pemerintahan yang baik dan optimal. Tata kelola pemerintahan yang baik atau merupakan suatu gagasan yang mengacu pada proses pelaksanaan dan pencapaian keputusan yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama, dalam hal ini berkaitan dengan pelaksanaan pemerintah yang tertib, bersih, ramah, dan tanpa cacat (Ayunda et al., 2021). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, salah satu langkah yang dilakukan oleh pemerintah yakni dengan merubah bentuk sistem pelayanan publik konvensional menjadi berbasis elektronik.

Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menginstruksikan setiap instansi pemerintah, mulai dari tingkat pusat sampai ke desa, untuk mengubah cara mereka

menjalankan layanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi. Sejalan dengan itu, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menyusun suatu kebijakan melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2021 mengenai Lomba Inovasi dalam Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian atau Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMD, dan BUMN. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan persaingan masing-masing instansi melakukan reformasi pelayanan melalui inovasi pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik yang banyak terjadi yakni dengan memanfaatkan teknologi digital. Teknologi digital digunakan dalam layanan publik untuk memungkinkan masyarakat mengakses berbagai jenis layanan yang mereka butuhkan (Am'una & Hertati, 2023).

Salah satu jenis pelayanan publik yang sangat diperlukan oleh masyarakat adalah penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM). Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) yang menunjukkan bahwa individu telah memenuhi persyaratan administratif, dalam keadaan sehat baik fisik maupun mental, memahami aturan lalu lintas, serta dapat mengendalikan kendaraan (Cahyani et al., 2021). Menurut Pasal 77 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, semua pengguna kendaraan bermotor harus memiliki SIM sesuai dengan jenis kendaraan yang mereka operasikan. Selain itu, dengan memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) pengemudi dianggap telah memenuhi syarat dan cukup pengetahuan terkait aturan lalu lintas. Hal tersebut penting untuk mengurangi angka

kecelakaan dan meningkatkan keselamatan di jalan raya. Mengingat dalam 5 tahun terakhir kasus kecelakaan di Indonesia masih cukup tinggi.



Gambar 1. 1 Jumlah Kasus Kecelakaan Lalu Lintas di Indonesia Tahun 2024

Sumber: <https://goodstats.id/article/2023-capai-angka-tertinggi-kecelakaan-lalu-lintas-5-tahun-terakhir-z67bk> diakses pada 20 Juni 2025)

Berdasarkan gambar 1.1 diatas, diketahui kasus kecelakaan tertinggi terjadi pada tahun 2023 dengan jumlah sebanyak 148.575 kasus. Kasus kecelakaan kian meningkat setiap tahunnya mulai tahun 2020 hingga 2023 yang tercatat sebagai kasus tertinggi dalam 5 tahun terakhir. Oleh karena itu, setiap pengguna kendaraan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) sebagai syarat administrasi dan tanda bukti layak mengemudikan kendaraan bermotor.

Namun, proses pengajuan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Indonesia identik dengan pelayanan yang berbelit-belit dan prosedur yang rumit serta panjang (Wulan et al., 2023). Banyak masyarakat mengeluhkan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang semakin rumit dan berbelit-belit. Penelitian yang dilakukan oleh (Paulani & Handayani, 2024) dengan judul “*Analisis Kualitas*

Pelayanan Prima Dalam Institusi Kepolisian (Studi Pada Polda Lampung)” menjelaskan bahwa pelaksanaan dilapangan terkesan lama dikarenakan kemampuan sumber daya manusia hingga fasilitas kurang memadai, sehingga dinilai perlu untuk dilakukan perbaikan. Karena prosedur yang cukup rumit dan pelayanan yang diberikan oleh sumber daya manusia kurang berkualitas menyebabkan antrean panjang dan sering kali tidak dapat dilakukan dalam satu hari. Sehingga menjadi kesempatan bagi para calo untuk memanfaatkan peluang dengan menawarkan jasanya, banyak dari masyarakat cenderung memilih menggunakan jasa calo dalam pengurusan SIM agar pengurusan dapat dilakukan dengan cepat dan tidak perlu menunggu lama.

Mengatasi permasalahan tersebut pihak Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) berusaha untuk membenahi sistem pelayanan khususnya pelayanan publik Surat Izin Mengemudi (SIM). Salah satunya dengan merubah bentuk sistem pelayanan semula konvensional menjadi digital. Unit kerja dan unit fungsional institusi kepolisian telah mengadopsi layanan kepolisian berbasis digital. Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2022 mengenai Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia menjelaskan bahwa penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik diperlukan dalam tubuh kepolisian untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Kepolisian Negara Republik Indonesia serta memanfaatkan teknologi dan informasi dalam menyediakan layanan kepada masyarakat. Salah satu inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital milik Kepolisian Republik Indonesia yakni aplikasi Digital Korlantas.

Aplikasi Digital Korlantas merupakan inovasi pelayanan yang dilakukan Kepolisian Republik Indonesia khususnya Korps Lalu Lintas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Terdapat empat fitur layanan yang ada dalam aplikasi tersebut, yakni, layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) untuk pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM), Samsat Digital Nasional (SIGNAL) untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor dan informasi jadwal SAMSAT Keliling, Pusat Manajemen Lalu Lintas (NTMC) menyediakan layanan CCTV untuk memantau kondisi lalu lintas, dan Layanan Penyelenggaraan Lalu Lintas Elektronik (ELTE) untuk pemberitahuan informasi E-Tilang(Wulan et al., 2023). Namun, hanya layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) yang hingga saat ini bisa dimanfaatkan melalui aplikasi digital korlantas sebagai layanan perpanjangan SIM A dan SIM C, sementara fitur-fitur lainnya masih dalam tahap pengembangan.

Aplikasi Digital Korlantas tersedia untuk masyarakat di *Appstore* untuk Android dan *Google Playstore* untuk IOS. Saat ini, aplikasi Digital Korlantas sudah diunduh sebanyak 12 ribu melalui *Appstore* dan sebanyak 5 juta melalui *Google Playstore*. Aplikasi digital korlantas juga berkolaborasi dengan POS Indonesia sebagai penyedia layanan pengiriman barang, sehingga layanan aplikasi digital korlantas dapat diakses oleh masyarakat dari luar daerah yang kemudian Surat Izin Mengemudi dapat dikirimkan melalui bantuan POS Indonesia. Berikut Lokasi SATPAS yang dapat diakses oleh masyarakat dan sudah menerapkan Layanan SINAR (SIM Nasional Presisi) berbasis aplikasi Digital Korlantas.

Tabel 1. 1 SATPAS (Satuan Penyelenggara Administrasi SIM) yang Menerima Perpanjangan Melalui Aplikasi Digital Kirlantas

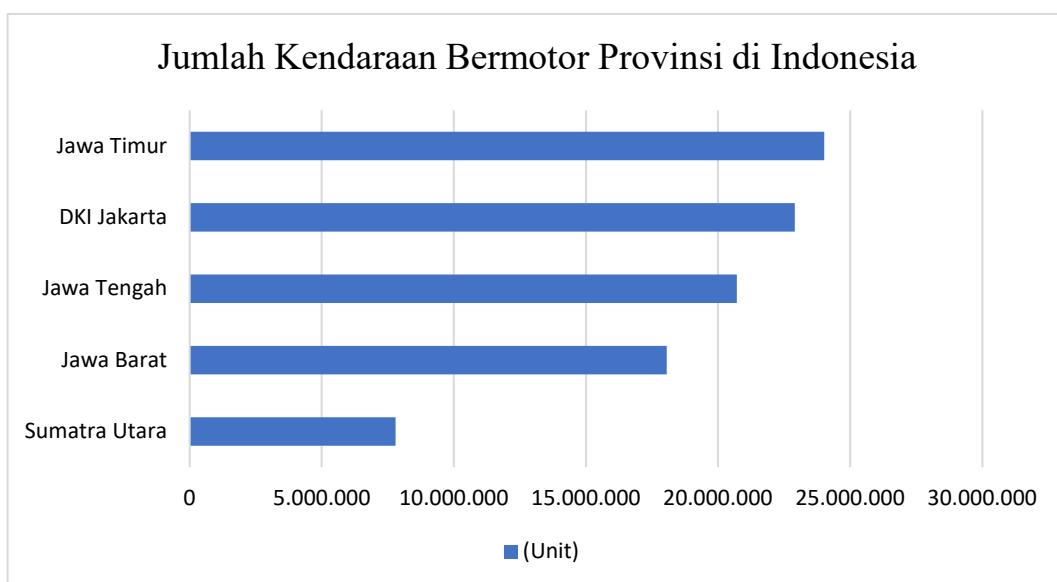
No.	Lokasi SATPAS	No.	Lokasi SATPAS
1.	Dirlantas Daan Mogot	28.	Polresta Bandar Lampung
2.	Polres Depok Margonda	29.	Polres Metro Tanggerang Kota
3.	Polres Jombang	30.	Polres Metro Bekasi Kota
4.	Polres Denpasar	31.	Polres Metro Bekasi
5.	Polrestabes Medan	32.	Polrestabes Bandung
6.	Polresta Padang	33.	Polresta Bogor Kota
7.	Polresta Bengkulu	34.	Polres Karawang
8.	Polresta Palembang	35.	Polres Tasikmalaya Kota
9.	Polresta Serang	36.	Polres Pemalang
10.	Polres Tanggerang Selatan	37.	Polresta Yogyakarta
11.	Polresta Bandung	38.	Polresta Sidoarjo
12.	Polres Banyumas	39.	Polres Gresik
13.	Polresta Surakarta	40.	Polres Malang
14.	Polresta Kebumen	41.	Polres Jembrana Bali
15.	Polrestabes Semarang	42.	Polresta Banjarmasin
16.	Polrestabes Surabaya	43.	Polresta Palangkaraya
17.	Polresta Banyuwangii	44.	Polresta Balikpapan
18.	Polres Tulungagung	45.	Polresta Samarinda
19.	Polresta Mataram	46.	Polres Bulungan
20.	Polres Kupang Kota	47.	Polresta Mamuju
21.	Polresta Pontianak Kota	48.	Polres Palu
22.	Polrestabes Makassar	49.	Polresta Manado
23.	Polres Kendari	50.	Polresta Ambon
24.	Polres Gorontalo Kota	51.	Polres Ternate
25.	Polresta Jambi	52.	Polresta Jayapura Kota
26.	Polresta Pekanbaru	53.	Polres Sorong Kota
27.	Polresta Barelang	54.	Polres Pangkal Pinang

Sumber: Digital Kirlantas <https://www.digitalkirlantas.id/sim/> diakses pada 20 November 2024)

Berdasarkan table 1.1 diatas, dapat diketahui 54 lokasi SATPAS di Indonesia yang telah melaksanakan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) berbasis aplikasi Digital Kirlantas. Jumlah wilayah pelaksanaan pelayanan SIM secara *online* tersebut akan terus meningkat melihat terdapat total 462 SATPAS di Indonesia (Az-Zahra et al., 2024). Hal tersebut dilakukan untuk memenuhi

kebutuhan masyarakat dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang cepat, efektif, dan efisien berbasis teknologi digital.

Surat Izin Mengemudi (SIM) menjadi kebutuhan administrasi yang wajib dimiliki oleh masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor. Berdasarkan hal tersebut, masyarakat akan terus membutuhkan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM). Selain itu, jumlah mobil di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya. Peningkatan jumlah mobil ini mencerminkan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi dan pertumbuhan ekonomi. Namun, tidak semua provinsi memiliki jumlah kendaraan yang sama. Terdapat beberapa provinsi yang memiliki jumlah angka kendaraan bermotor yang tinggi dari provinsi lainnya. Perbedaan jumlah kendaraan bermotor dapat dipengaruhi oleh besarnya jumlah penduduk, perkembangan infrastruktur dan juga urbanisasi.

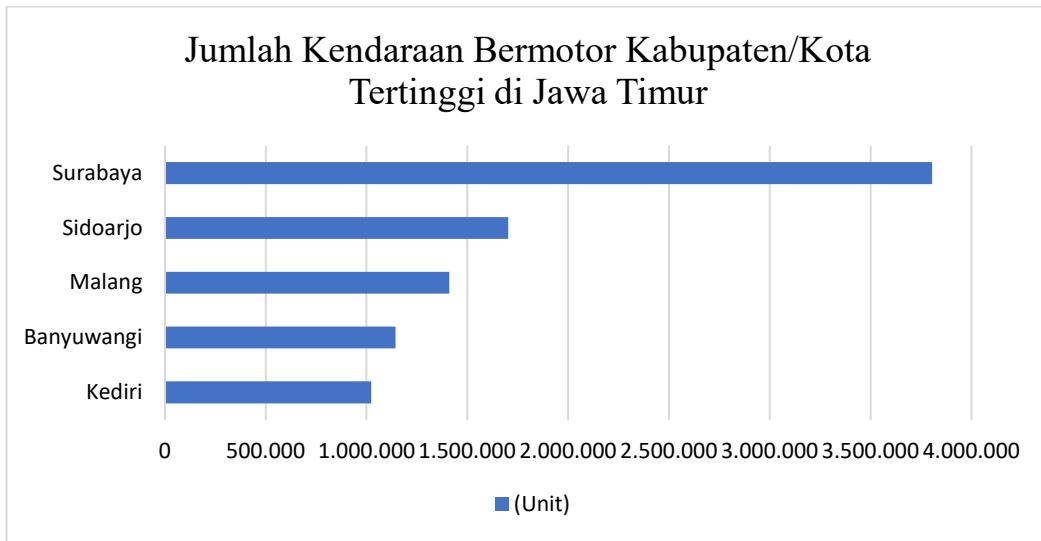


Gambar 1. 2 Provinsi dengan Jumlah Kendaraan Bermotor Tertinggi di Indonesia

Sumber: <https://www.bps.go.id/id/statisticstable/3/VjJ3NGRGa3dkRk5MTIU1bVNFOTVVbmQyVURSTVFUMDkjMw==/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-provinsi-dan-jenis-kendaraan--unit-.html?year=2023> diakses pada 20 Juni 2025)

Berdasarkan gambar pada 1.2 diatas, Jawa Timur menjadi provinsi dengan jumlah kendaraan terbanyak pada tahun 2023. Terdapat total kendaraan sejumlah 24.023.666 yang ada di provinsi Jawa Timur. Urutan kedua ada DKI Jakarta dengan total kendaraan sejumlah 22.907.080. Lalu, provinsi Jawa Tengah dengan jumlah kendaraan 20.714.590. Jawa Barat dengan jumlah kendaraan bermotor sebanyak 18.053.984 dan Sumatra Utara sebanyak 7.798.125.

Provinsi Indonesia dengan jumlah mobil terbanyak adalah Jawa Timur. Penyebaran kendaraan di antara banyak kota dan kabupaten di Jawa Timur berkontribusi pada tingginya jumlah kendaraan di wilayah tersebut. Setiap daerah memiliki ciri khas dan kebutuhan transportasi yang berbeda-beda. Kota Surabaya adalah salah satu kota di Jawa Timur dengan jumlah kendaraan bermotor yang paling banyak jika dibandingkan dengan kota dan kabupaten lainnya. Pada tahun 2024 jumlah kendaraan bermotor di Surabaya mencapai 3.806.238 unit. Jumlah tersebut menjadi jumlah tertinggi kendaraan bermotor yang ada di jawa timur khususnya kota Surabaya.



Gambar 1. 3 Kabupaten/Kota dengan Jumlah Kendaraan Tertinggi di Jawa Timur

Sumber: <https://jatim.bps.go.id/id/statisticstable/3/VjJ3NGRGa3dkRk5MTIU1bVNFOTVVbmQyVURSTVFUMDkjMw==/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-kabupaten-kota-dan-jenis-kendaraan-di-provinsi-jawa-timur--unit---2024.html?year=2024> diakses pada 20 Juni 2025)

Berdasarkan gambar 1.3 diatas, data yang didapat dari badan pusat statistik daerah Jawa Timur, terungkap bahwa Surabaya adalah kota dengan jumlah kendaraan bermotor terbanyak di provinsi Jawa Timur, dengan total kendaraan mencapai 3. 806. 238. Kemudian diurutan kedua kota/kabupaten dengan jumlah kendaraan bermotor terbanyak di Jawa Timur yaitu Kabupaten Sidoarjo dengan total kendaraan bermotor sebanyak 1.702.208. Kabupaten Malang sebanyak 1.410.120, kabupaten Banyuwangi sebanyak 1.143.192, dan kabupaten kediri sebanyak 1.023.327.

Kota Surabaya merupakan daerah dengan jumlah kendaraan bermotor terbanyak di provinsi Jawa Timur, tentu sebagian masyarakatnya menginginkan adanya pelayanan publik khususnya pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang cepat dan efisien. Tempat untuk mengurus Surat Izin Mengemudi (SIM) di kota

Surabaya dilaksanakan oleh Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Colombo Polrestabes Surabaya. Satuan Penyelenggara Administrasi Surat Izin Mengemudi (SATPAS) Colombo Kota Surabaya menjadi salah satu dari 54 SATPAS yang sudah mengimplementasikan layanan SIM berbasis aplikasi Digital Korlantas dalam proses pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM). Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Alam & Purnamasari, 2024) tujuan inovasi aplikasi digital korlantas yaitu untuk mempermudah proses perpanjangan SIM secara online dan SIM dapat dikirimkan langsung ke rumah pemohon, sehingga dapat mengurangi terjadinya antrian di kantor pelayanan serta membantu mencegah adanya pungutan liar karena proses pengurusan menjadi lebih mudah dan cepat. Namun, meskipun penerapan aplikasi digital menawarkan keuntungan seperti kecepatan dan transparansi pelayanan masih terdapat permasalahan dalam penerapannya. Peneliti mengkaji temuan permasalahan yang ada dengan menggunakan teori *Agile Governance* dari (Purwanto, 2019) yang terdiri dari *Value Proposition* dan *Agility Shift*, Karakter pemimpin yang siap akan perubahan, *Citizen Centric*, Kemampuan investasi sumber daya manusia.

Purwanto, (2019) mengemukakan bahwa Pertama, *Value Proposition* dan *Agility Shift*, Mengubah cara kerja birokrasi gaya lama ke cara kerja yang baru yang lebih terbuka, adaptif, dan responsif (Purwanto, 2019). Perubahan cara kerja pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di SATPAS Colombo Surabaya mengalami perubahan bentuk pelayanan dari sistem konvensional menjadi serba digital berbasis aplikasi. Pelayanan SIM di SATPAS Colombo Surabaya mulai menerapkan sistem pelayanan digital sejak 2017. 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).

Lalu pada tahun 2017, mulai digunakan teknologi informasi dalam penerbitan SIM dengan memanfaatkan aplikasi yang disebut KA-SIM. informasi pemohon SIM disimpan dalam sistem database di setiap kantor pelayanan, sehingga penerbitan atau perpanjangan SIM harus dilakukan sesuai dengan domisi atau SATPAS. Berdasarkan wawancara pendahuluan kepada Staff Bamin yaitu Pak Fais, terkait kondisi perkembangan pelayanan SIM di SATPAS Colombo Surabaya:

“Sebelum adanya digitalisasi pelayanan dilakukan dengan manual, Sekarang lebih modern, lebih cepat Misalnya, nomor antrian yang sebelumnya masih menggunakan kertas biasa, sekarang sudah pakai sistem. Kalau dulu pengurusan SIM tidak bisa dilakukan diluar daerah harus dimasing-masing polres karena yang punya datanya. Kemudian pada tahun 2017 mulai pakai KA-SIM itu sudah mulai tersistem. Sekarang ini ada aplikasi Digital Korlantas jadi terintegrasi semua, jadi pelayanan bisa dilakukan diluar daerah.”

(Hasil wawancara pendahuluan, 24 Desember 2024).

Berdasarkan wawancara pendahuluan bersama Staff Bamin menyatakan bahwa di SATPAS Colombo Surabaya, sudah menerapkan pelayanan digital dalam lingkup instansinya sejak tahun 2017. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan SIM dengan merubah bentuk pelayanan melalui pemanfaatan teknologi seperti komputer dan internet.

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). Selain itu, sistem pelayanan yang masih lama

dan transparansi waktu pelayanan dalam aplikasi yang tidak menunjukkan proses pelayanan selesai dilakukan. Hal tersebut disampaikan masyarakat melalui website korlantas Surabaya pada bagian saran dan pengaduan sebagai berikut,

“Halo selamat malam, saya urus sim online lama sekali masih 40% dari sejak tgl 15 januari sampai sekarang (sudah hampir 2 minggu), sedangkan masa berlaku sim saya habis besok tgl 27 januari (tgl merah).. Waktunya sudah mempet! Bikin saya cemas aja.. Jika kelewatan tgl 27 januari sim online belum selesai, apa saya harus buat permohonan sim baru? Mohon dibantu segera proses”

Sumber: Satlantas Polrestabes Kota Surabaya <https://polantassurabaya.id/page/SATPAS-colombo> (diakses pada 30 januari 2025)

Masyarakat mengeluhkan adanya proses pelayanan berbasis aplikasi yang lama dan tidak menunjukkan keterangan selesai diproses. Dalam kondisi ini, SATPAS Colombo Surabaya harus mampu beradaptasi dengan keadaan yang terjadi di masyarakat dan cepat merespon kebutuhan masyarakat terkait sistem pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Kedua, Karakter pemimpin yang siap akan perubahan. Pemimpin yang *agile* memiliki visi yang jelas yang berfokus pada tren baru dan tujuan organisasi yang strategis. Selain itu, pemimpin perlu menyusun kebijakan yang fleksibel terhadap penggunaan sumber daya dimana dan kapan sumber daya tersebut dialokasikan.

Dalam hal ini, peran pemimpin diperlukan dalam kebijakan pelayanan. Pemimpin memberikan arahan kepada bawahannya salah satunya dengan memilih petugas pelayanan konvensional dan petugas pelayanan digital. Namun, tidak ada kebijakan tertulis yang tetap terkait siapa saja petugas yang memberikan pelayanan digital karena pemilihan petugas berdasarkan sistem tunjuk dari atasan.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Staff Bamin, Pak Fais yaitu:

“Kalau kita lagi ngerjain digital ketika tutup pelayanan manual. Jadi setelah jam 12 kita tutup nanti yang verif bagian registrasi yang entry data. Kadang pemohon sim di SATPAS sepi baru kita proses karena diburu waktu juga. Trus kita juga ada pengaduan di web juga banyak. Kadang juga ditunjuk komandan saya, khusus sendiri untuk verif data.”

(Hasil wawancara pendahuluan, 24 Desember 2024).

Berdasarkan wawancara pendahuluan bersama staff bamin menyatakan bahwa sumber daya manusia untuk pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) digital berbasis aplikasi digital korlantas melalui sistem tunjuk dari atasan.

Ketiga, *Citizen Centric*, Warga negara (*Citizen*) memegang peranan penting dalam kebijakan publik yang *agile*. Inovasi aplikasi digital korlantas dapat diterima oleh masyarakat karena menawarkan layanan kemudahan akses, efisiensi waktu, dan kenyamanan yang signifikan bagi pemohon. Berikut data jumlah pengguna pelayanan perpanjangan SIM berbasis aplikasi digital korlantas di SATPAS Colombo Surabaya.

Tabel 1. 2 Jumlah Pengguna Layanan SINAR Berbasis Aplikasi Digital Korlantas

TAHUN	SIM A	SIM C
2021 (okt)	1.139	2.154
2022	7.019	14.281
2023	4.770	9.307
2024	7.135	14.446
JUMLAH	18.924	38.034

Sumber : Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Colombo Surabaya, diolah Peneliti 2024

Berdasarkan tabel 1.2 data diatas, dapat diketahui jumlah pelayanan perpanjangan SIM berbasis aplikasi digital korlantas di SATPAS Colombo Surabaya. Jumlah pelayanan perpanjangan SIM Nasional Presisi paling banyak terjadi pada tahun 2024 dengan jumlah 7.135 untuk perpanjangan SIM A dan 14.446 untuk perpanjangan SIM C. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa aplikasi Digital Korlantas mulai digunakan oleh masyarakat sebagai alat pelayanan publik khususnya dalam layanan SIM.

Di samping itu, keterlibatan masyarakat memiliki peranan yang sangat krusial terutama dalam aspek layanan publik (Zahra et al., 2022). SATPAS Colombo Surabaya telah membuka kesempatan bagi masyarakat untuk terlibat dengan memberikan kritik dan saran. Masyarakat dapat melakukan pengaduan melalui platform saran dan pengaduan offline menemui petugas maupun melalui platform digital berbasis website. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai juga diterapkan untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Keempat, Kemampuan investasi sumber daya manusia, kemampuan sumber daya manusia yang memiliki keahlian digital. Sebagai birokrasi yang bertugas memberikan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) digital diharuskan untuk memiliki kemampuan digital. Namun, dalam kondisi internal belum ada pelatihan atau studi khusus untuk pegawai pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan wawancara pendahuluan bersama Staff Bamin, Pak Fais yaitu:

“Untuk pelatihan gaada si mbak harus bisa semua, kalo verif itu harus anggota polri. Yang asn sama honorer itu ngga boleh. Sudah pernah dilakukan uji coba di semua karyawan harus bisa semua. Kalo pelatihan gaada si mbak karena cukup mudah. Kalo ada yang tidak paham diajari, kalo yang digital korlantas ini kebetulan bagian registrasi”
(Hasil wawancara pendahuluan, 24 Desember 2024).

Berdasarkan wawancara pendahuluan tersebut, pelatihan khusus untuk meningkatkan kinerja pegawai belum ada. Petugas pelayanan dituntut untuk bisa memberikan pelayanan melalui sistem digital. Petugas yang belum paham dan mengerti akan akan dibantu sesama rekan dalam memberikan pelayanan digital.

Jika masalah teknis tidak segera diatasi, inovasi digital justru akan menimbulkan resistensi baru, sehingga dibutuhkan pendekatan tata kelola yang lebih adaptif. Penerapan *Agile Governance* menjadi sangat relevan dalam menghadapi tantangan tersebut. *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). Konsep *Agile Governance* mulai dikembangkan untuk menawarkan birokrasi pada sebuah paradigma organisasi baru dalam sektor pelayanan publik. Menurut (Purwanto, 2019) *Agility* memberikan kesempatan bagi para pembuat kebijakan untuk memiliki kelenturan dan penyesuaian dalam mendorong metode-metode baru guna mengoptimalkan sumber daya di tengah kondisi yang *Volatile, Uncertain, Complex* dan *Ambiguous*.

Terdapat sejumlah masalah dengan layanan SIM, seperti yang ditunjukkan oleh latar belakang di atas, serta temuan dari berbagai sumber dan data. Dalam hal ini, peneliti ingin melakukan penelitian *Agile Governance* tentang layanan Surat

Izin Mengemudi (SIM) di SATPAS Colombo Surabaya. Hal tersebut dikarenakan SATPAS Colombo terletak di Kota Surabaya dimana jumlah kendaraan beromotor di Kota Surabaya memiliki jumlah kendaraan bermotor terbanyak diantara Kota/Kabupaten yang ada di Jawa Timur. Selain itu, SATPAS Colombo Surabaya adalah salah satu dari 54 SATPAS di Indonesia yang menerapkan aplikasi pelayanan digital korlantas sejak diresmikan pada tahun 2021.

Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis *Agile Governance* dalam Pelayanan SIM Berbasis Aplikasi Digital Korlantas di SATPAS Colombo Kota Surabaya. Untuk melihat bagaimana *Agile Governance* dalam pelayanan dilakukan Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti menerapkan prinsip *Agile Governance* yang dikemukakan oleh Purwanto. Terdapat 4 prinsip *Agile Governance* menurut Purwanto yakni *Value Proposition* dan *Agility Shift*, Karakter pemimpin yang siap akan perubahan, *Citizen Centric*, Kemampuan investasi sumber daya manusia.

Oleh karena itu, dengan mempertimbangkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul "***Agile Governance dalam Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Berbasis Aplikasi Digital Korlantas Di SATPAS Colombo Kota Surabaya***"

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dijawab dalam penelitian ini yaitu "Bagaimana *Agile Governance* dalam Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Berbasis Aplikasi Digital Korlantas di SATPAS Colombo Kota Surabaya"

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini akan dibatasi dan difokuskan pada tujuan dari permasalahan yang telah diketahui, yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis *Agile Governance* pada Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Berbasis Aplikasi Digital Korlantas di SATPAS Colombo Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Sebagai wujud perhatian dunia akademis terhadap *Agile Governance* dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan surat izin mengemudi di SATPAS Colombo Kota Surabaya. Mengingat masih banyak keluhan masyarakat terkait pelayanan publik terutama dalam pelayanan surat izin mengemudi. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menjadi pedoman, referensi, dan dasar teori di kemudian hari.

1.4.2 Manfaat Praktis

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dilakukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat menjadi bahan literasi masyarakat umum sehingga dapat menambah informasi dan pengetahuan terkait Pelayanan Surat Izin Mengemudi Berbasis Aplikasi Digital Korlantas.

3. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Menjadi bahan informasi bagi akademis yang memiliki lingkup serupa yaitu Pelayanan Surat Izin Mengemudi Berbasis Aplikasi Digital Korlantas.