

Analisis Pelayanan Surat Izin Mengemudi Menggunakan Perspektif *Dynamic Governance* di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi Surat Izin Mengemudi Colombo Kota Surabaya

Solehuddin¹, Dida Rahmadanik², Adi Soesiantoro³

Program Studi Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya^{1,2,3}

Solehimamm1@gmail.com¹, didarahma@untag-sby.ac.id², adisusiantoro@untag-sby.ac.id³

ABSTRACT

Online SIM service policy, Satpas Colombo Surabaya continues to strive to improve online SIM services so that urban residents of Surabaya who have very high mobility and are busy can still extend their SIM through online SIM which can be done at Satpas Colombo, Surabaya City. The government's commitment to improving public services in Indonesia through improving governance or reforming the bureaucracy to create good governance by referring to three indicators, namely Thinking Ahead, Thinking Again, and Thinking Across. This study aims to analyze the application of dynamic governance in the implementation of public services at the SATPAS Colombo Office, Surabaya City. This study uses a qualitative method that uses primary data and secondary data collected through observation, interviews, and documentation. The results of this study indicate that the Driving License (SIM) service at SATPAS Colombo Surabaya has shown significant progress through the application of the Dynamic Governance concept, especially with the use of information technology in the online SIM registration and management system which increases efficiency, transparency, and accessibility. This innovation is strengthened by routine evaluation, cross-sector collaboration, as well as proactive leadership support and employee readiness to face change. However, its implementation still faces a number of obstacles such as technical disruptions, limited ICT infrastructure in several areas, low digital literacy among the community, and minimal public involvement in the service planning and evaluation process.

Keywords: Public Services, Online Driving License, Dynamic Governance.

ABSTRAK

Kebijakan pelayanan SIM *online*, Satpas Colombo Surabaya terus berusaha meningkatkan pelayanan SIM *online* agar masyarakat perkotaan Surabaya yang mobilitasnya sangat tinggi dan sibuk dapat tetap melakukan perpanjangan SIM melalui SIM *online* yang dapat dilakukan di Satpas Colombo Kota Surabaya. Komitmen pemerintah dalam memperbaiki pelayanan publik di Indonesia melalui perbaikan tata kelola atau mereformasi birokrasi untuk menciptakan *good governance* dengan mengacu pada tiga indikator yakni *Thinking Ahead, Thinking Again, dan Thinking Across*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *dynamic governance* dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor SATPAS Colombo Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang menggunakan data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di SATPAS Colombo Surabaya telah menunjukkan kemajuan yang signifikan melalui penerapan konsep *Dynamic Governance*, khususnya dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pendaftaran dan pengurusan SIM secara *online* yang meningkatkan

efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas. Inovasi ini diperkuat dengan evaluasi rutin, kolaborasi lintas sektor, serta dukungan kepemimpinan yang proaktif dan kesiapan pegawai dalam menghadapi perubahan. Namun, implementasinya masih menghadapi sejumlah kendala seperti gangguan teknis, keterbatasan infrastruktur TIK di beberapa wilayah, rendahnya literasi digital masyarakat, serta minimnya pelibatan publik dalam proses perencanaan dan evaluasi layanan.

Kata kunci: Pelayanan Publik, SIM *Online*, *Dynamic Governance*.

PENDAHULUAN

Kota Surabaya telah mengalami beberapa perubahan dalam pelayanan publiknya, khususnya dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Satpas Kolombo Surabaya yang berada di bawah naungan Satuan Lalu Lintas Kepolisian Daerah Surabaya adalah salah satu contohnya. Satpas Kolombo Surabaya terus berupaya meningkatkan mutu layanannya, khususnya dalam hal pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM). Praktik percaloan dalam proses pembuatan SIM baru di Satpas Kolombo Surabaya semakin marak seiring berjalannya waktu. Satpas Kepolisian Daerah Surabaya pun menanggapi hal ini dengan meningkatkan upaya untuk menghilangkan calo dalam proses pengurusan SIM di Satpas. Untuk membatasi migrasi calo yang kerap memberikan layanan dengan klaim yang berlebihan, langkah ini diterapkan secara bertahap. Satpas Kolombo Surabaya mulai menerapkan mekanisme pembuatan SIM secara daring sebagai solusi atas permasalahan ini dengan upaya agar prosedur menjadi lebih terbuka dan bertanggung jawab.

Kebijakan pelayanan SIM *online*, Satpas Colombo Surabaya terus berusaha meningkatkan pelayanan SIM *online* agar masyarakat perkotaan Surabaya yang mobilitasnya sangat tinggi dan sibuk dapat tetap melakukan perpanjangan SIM melalui SIM *online* yang dapat dilakukan melalui Samsat Colombo Kota Surabaya. Komitmen pemerintah dalam memperbaiki pelayanan publik di Indonesia melalui perbaikan tata kelola atau mereformasi birokrasi untuk menciptakan *good governance*. *Good governance* menjadi usaha pemerintah untuk mewujudkan kehidupan masyarakat yang berkembang lebih baik, melalui seperangkat kebijakan publik maupun program yang dilakukan oleh lembaga pemerintah yang adil, transparan, akuntabel, partisipatif, responsif, serta dikelola dengan efektif dan efisien serta dinamis. Kemampuan dinamis terdiri dari tiga langkah, yaitu berpikir ke depan (*Thinking Ahead*), berpikir ulang (*Thinking Again*), dan berpikir lintas (*Thinking Across*).

Pendekatan *Dynamic Governance* yang menekankan nilai fleksibilitas, kemampuan beradaptasi, dan integrasi lintas sektor dalam menangani berbagai masalah global yang kompleks dan terus berkembang, telah muncul sebagai salah satu gagasan utama dalam studi tata kelola kontemporer. Kekurangan model tata kelola tradisional yang sering kali tidak fleksibel dan kurang peka terhadap dinamika sosial, ekonomi, dan lingkungan menyebabkan diperkenalkannya strategi ini. Strategi yang dikenal sebagai "tata kelola dinamis" memberi penekanan kuat pada pemikiran

lintas sektor, pemangku kepentingan, dan disiplin ilmu. Hal ini berupaya mengembangkan kebijakan yang lebih inklusif, komprehensif, dan mampu mendekati berbagai isu dari sudut pandang yang lebih luas. (Atrika, 2025).

Untuk dapat berinovasi dan memecahkan berbagai permasalahan, serta menumbuhkan pola pikir kepemimpinan yang berwawasan ke depan dan imajinatif, lembaga publik harus mengadopsi konsep *dynamic governance*. Untuk mewujudkan tata kelola yang dinamis, sejumlah tantangan yang terjadi di lembaga pemerintah, khususnya dalam proses pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di SATPAS Colombo Kota Surabaya, perlu dicermati secara saksama. Tata kelola ini diharapkan dapat meningkatkan budaya perusahaan dan meningkatkan standar pelayanan kepada masyarakat. Lebih jauh, penerapan gagasan ini dalam praktik akan meningkatkan efisiensi, memaksimalkan waktu pelayanan, dan membuat birokrasi lebih tanggap terhadap berbagai permasalahan masyarakat. Melalui program kerja Polrestabes Surabaya dan program SIM daring, SATPAS Colombo berupaya untuk meningkatkan pelayanan. Tujuan dari program ini adalah agar pengelolaan SIM menjadi lebih mudah, cepat, dan transparan, baik secara *online* maupun secara langsung..

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *dynamic governance* dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan mengeksplorasi berbagai fenomena yang menjadi sumber permasalahan, baik dari aspek internal maupun eksternal, di Kantor SATPAS Colombo Kota Surabaya. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk mendorong perbaikan terhadap berbagai kekurangan yang masih ada dalam proses pelayanan. Salah satu karakteristik utama dari *dynamic governance* adalah adanya birokrasi yang mengimplementasikan manajemen kinerja secara efektif dan berfokus pada pencapaian hasil, yang didukung oleh penggunaan sistem berbasis teknologi elektronik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang dilakukan di Satpas Colombo Kota Surabaya. Dalam penelitian ini difokuskan untuk melihat bagaimana Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satpas Colombo berdasarkan konsep *Dynamic Governance*, dimana untuk menjaga batasan penelitian ini digunakan tiga indikator utama yakni, *Thinking Ahead*, *Thinking Again*, dan *Thinking Across*. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari sumber data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berdasar pada teori-teori dan gagasan yang dikemukakan lebih dahulu oleh para ilmuwan sebelumnya, adapun teori yang digunakan dalam penelitian

ini adalah *Teri Dynamic Governance* dan mengacu pada Administrasi publik serta pelayanan publik oleh pemerintah. Untuk dapat memperjelas isu yang diangkat oleh penulis, perlu diketahui bahwa yang dimaksud dengan Administrasi Publik, yaitu cabang ilmu sosial yang secara khusus mempelajari bagaimana pemerintah merancang, mengelola, dan menyelenggarakan berbagai fungsi administratif guna menjalankan roda pemerintahan secara sistematis dan terstruktur. Fokus utama dari teori ini adalah menciptakan tata kelola pemerintahan yang mampu mendorong tercapainya efisiensi, efektivitas, serta transparansi dalam penyediaan layanan publik kepada masyarakat. Dalam konteks ini, administrasi publik tidak hanya berperan sebagai instrumen pelaksana, tetapi juga sebagai penghubung yang krusial antara kebijakan yang dibuat oleh otoritas pemerintah dengan implementasinya di lapangan. Dengan kata lain, administrasi publik menjadi mekanisme yang memastikan bahwa keputusan-keputusan politik yang telah dirumuskan dapat diwujudkan secara nyata melalui tindakan administratif yang tepat, terukur, dan bertanggung jawab.

Salah satu teori pendukung yang juga memiliki peran penting dalam studi administrasi publik adalah teori birokrasi yang dikembangkan oleh Max Weber. Teori ini menjadi landasan utama dalam memahami bagaimana struktur organisasi pemerintahan seharusnya dibentuk dan dijalankan. Weber menekankan perlunya sistem birokrasi yang ditandai oleh struktur yang hierarkis dan terorganisasi dengan baik, keberadaan aturan dan regulasi yang ketat, serta penerapan prinsip profesionalisme dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dalam kerangka ini, pegawai negeri diharapkan memiliki kompetensi yang tinggi, bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, serta mampu menjaga netralitas dengan menghindari pengaruh kepentingan pribadi maupun tekanan politik. Pendekatan ini menekankan pentingnya kerja sama lintas sektor untuk mencapai efektivitas dalam perumusan dan implementasi kebijakan publik.

Pada proses administrasi publik dibutuhkan adanya pelayanan publik, yang merujuk pada serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh lembaga atau instansi yang dibentuk oleh pemerintah, dengan tujuan menyediakan berbagai bentuk layanan, baik berupa jasa maupun produk, kepada masyarakat. Layanan ini diselenggarakan sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan dasar warga negara yang tidak dapat sepenuhnya disediakan oleh sektor swasta. Dengan demikian, pelayanan publik hadir sebagai mekanisme resmi yang dirancang untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam berbagai bidang, seperti administrasi, pendidikan, kesehatan, dan keamanan, yang keberadaannya bergantung pada peran aktif pemerintah sebagai penyedia utama layanan tersebut (Sinambela, 2011).

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi penyelenggara wajib memenuhi standar pelayanan sebagai bentuk jaminan dalam memberikan pelayanan tanpa adanya diskriminasi. Menurut Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 Tentang

Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mendefinisikan standar pelayanan yaitu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan serta sebagai dasar penilaian kualitas pelayanan yang dijanjikan oleh pihak instansi penyelenggara yaitu pemerintah kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teri *Dynamic Governance*. Dinamisme (*dynamism*) mengacu pada suatu keadaan yang ditandai oleh munculnya berbagai gagasan baru, cara pandang yang segar, peningkatan berkelanjutan, respons yang cepat terhadap perubahan, kemampuan untuk beradaptasi secara fleksibel, serta lahirnya inovasi-inovasi yang bersifat kreatif. Dengan kata lain, dinamisme mencerminkan sebuah proses pembelajaran yang berlangsung secara terus-menerus, berlangsung dengan cepat dan efisien, serta mengarah pada perubahan yang bersifat berkelanjutan. Ketika konsep dinamisme ini diterapkan dalam konteks kelembagaan pemerintahan, maka hal tersebut merujuk pada proses internal lembaga yang secara konsisten melakukan evaluasi, penyesuaian, dan pembaruan terhadap sistem, prosedur, maupun kebijakan dalam rangka menyesuaikan diri dengan dinamika lingkungan sosial dan ekonomi. Dalam situasi tersebut, dinamisme menuntut pemerintah untuk mampu berinteraksi secara adaptif bersama masyarakat dan sektor swasta, sehingga tercipta sinergi yang mendorong efektivitas tata kelola pemerintahan di tengah perubahan zaman. (Neo & Chen, 2007).

Selanjutnya, seperti yang ditulis oleh Pierre dan Peters (2000:7, dalam Chhotray & Stoker, 2009), konsep *governance* digambarkan sebagai sesuatu yang '*notoriously slippery*' atau sangat sulit dipahami secara tegas dan konsisten. Pernyataan ini menggarisbawahi pentingnya memahami empat prinsip utama yang menjadi fondasi dalam konsep *governance*. Salah satu prinsip dasar tersebut adalah mengenai '*the rules*', yaitu seperangkat aturan yang mencakup norma formal maupun informal termasuk konvensi, tradisi, dan kebiasaan (*customs*) yang membentuk kerangka dalam proses pengambilan keputusan. Aspek ini mencakup pertanyaan mendasar tentang apa yang harus diputuskan, bagaimana keputusan itu dibuat, dan siapa yang memiliki kewenangan untuk membuat keputusan tersebut.

Mengacu pada konsep *dynamic governance*, kapabilitas dinamis suatu organisasi mencakup serangkaian aspek penting seperti sikap institusional, pengetahuan yang dimiliki, keterampilan yang dikuasai, serta sumber daya yang dapat dimobilisasi dalam rangka menjalankan tugas dan fungsi organisasi secara efektif guna mencapai hasil yang ditargetkan. Dalam kerangka ini, Neo dan Chen (2007c) menekankan bahwa organisasi publik yang ingin mewujudkan tata kelola pemerintahan yang adaptif dan responsif perlu mengembangkan tiga bentuk kapabilitas kognitif utama. Ketiga kapabilitas tersebut meliputi *thinking ahead* atau kemampuan untuk berpikir secara visioner dan proaktif dalam menghadapi tantangan masa depan; *thinking again*, yaitu kemampuan untuk melakukan refleksi kritis dan evaluasi terhadap kebijakan atau tindakan yang telah dilakukan; serta

thinking across, yang merujuk pada kemampuan berpikir lintas sektor atau lintas disiplin dalam merumuskan solusi yang integratif terhadap permasalahan publik.

Dari hasil penelitian dan wawancara penulis dengan Petugas Satpas Colombo Surabaya, penulis menggunakan konsep *dynamic governance* untuk mengukur tingkat pelayanan publik dan menggunakan indikator sebagai pembatas untuk mengkaji penelitian ini, selain itu indikator tersebut akan memudahkan penulis, indikator-indikator tersebut yaitu *Thinking Ahead* (Berpikir Ke Depan), *Thinking Again* (Berpikir Kembali), dan *Thinking Across* (Berpikir Lintas). Adapun hasil penelitian yang didapat yaitu:

1. *Thinking Ahead*

Indikator *Thinking Ahead* dalam kerangka *Dynamic Governance* merujuk pada kemampuan suatu lembaga pemerintahan untuk secara proaktif mengeksplorasi serta mengantisipasi perubahan kebutuhan masyarakat di masa depan. Kemampuan ini mencakup pemahaman terhadap potensi dampak dari perubahan lingkungan terhadap operasional organisasi dan pencapaian tujuan strategisnya, serta perumusan berbagai alternatif kebijakan atau langkah strategis yang dapat diterapkan dalam menghadapi perubahan tersebut. Dalam konteks perkembangan teknologi yang sangat cepat, baik masyarakat maupun institusi pemerintahan dituntut untuk mampu beradaptasi dan memanfaatkan kemajuan tersebut secara optimal.

Layanan SIM *online* pertama kali dilaksanakan di Satpas Colombo Surabaya yaitu pada Tahun 2015, tidak hanya di Satpas Colombo Surabaya. Pelayanan SIM *online* serentak dilaksanakan di 47 Provinsi dimana telah dilakukan di masing-masing Ibu Kota Provinsi. Awal mula dilaksanakannya pelayanan SIM *online* ialah sebagai bentuk pemanfaatan dan inovasi dari perkembangan teknologi. Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak Bripka Aipda Okta Pratiadi, S.T selaku Bintara Administrasi SIM Polrestabes Surabaya:

“Pelayanan pembuatan SIM secara online pertama kali diluncurkan pada tahun 2015 dan diterapkan di 47 provinsi, khususnya di masing-masing ibu kota provinsi. Pada tahap awal ini, layanan SIM online hanya mencakup proses administrasi, yang berarti pemohon yang KTP-nya tidak berdomisili di Surabaya tetap dapat mengajukan pembuatan SIM secara online di ibu kota provinsi tempat mereka berada. Sebelum adanya layanan ini, pemohon tidak dapat membuat SIM di luar domisili yang tertera pada KTP-nya. Sistem ini berjalan dari tahun 2015 hingga 2019. Kemudian, pada tahun 2020, Korlantas Polri melalui Satpas Colombo meluncurkan inovasi baru berupa aplikasi Digital Korlantas. Aplikasi ini difokuskan untuk layanan perpanjangan SIM secara online, sementara untuk pembuatan SIM baru, proses yang dilakukan secara online masih terbatas pada administrasi, seperti halnya sistem pada tahun 2015.”

Selanjutnya menurut Bapak Yonatan Firdaus selaku penerima layanan SIM *online* menyatakan bahwa peralihan pembuatan SIM *online* dari yang semula secara langsung datang ke Satpas Colombo Surabaya kemudian beralih secara *online* memperlihatkan bahwa petugas layanan publik dan juga masyarakat mampu bersaing di bidang teknologi.

"Kebijakan ini sangat baik karena menunjukkan bahwa kita mampu bersaing dan beradaptasi dalam perkembangan teknologi. Dampaknya bagi saya pribadi sangat menguntungkan, terutama dari segi efisiensi waktu. Proses pengajuan permohonan SIM menjadi lebih praktis dan tidak memerlukan kehadiran langsung yang memakan waktu."

Berdasarkan uraian tersebut di atas terlihat bahwa langkah konkret penerapan prinsip *Thinking Ahead* adalah digitalisasi layanan publik, seperti layanan pembuatan dan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara daring yang diterapkan di Satpas Colombo Surabaya. Inovasi ini merupakan bentuk respons strategis terhadap perubahan teknologi sekaligus upaya untuk meningkatkan efisiensi, kemudahan akses, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Perubahan tersebut berdasarkan kebutuhan dan perkembangan teknologi dalam Masyarakat. Pembacaan Satpas Colombo Surabaya akan kebutuhan Masyarakat dalam memenuhi kewajiban terhadap kepatuhan berkendara telah berjalan dengan baik.

2. *Thinking Again*

Indikator selanjutnya untuk mewujudkan konsep *Dynamic Governance* dalam pelayanan SIM *online* di Satpas Colombo Surabaya ialah *Thinking Again*. Pada prinsipnya *Thinking Again* merupakan bentuk penilaian dan evaluasi dari hasil *Thinking Ahead*. Sehingga dalam tahap ini, Satpas Colombo Surabaya dapat menilai mengenai kebijakan yang telah dilaksanakan apakah telah berjalan dengan baik. Selain itu, pada tahap ini petugas Satpas Colombo Surabaya dapat mengetahui perihal kekurangan akan kebijakan tentang pelayanan SIM *online*.

Evaluasi yang dilakukan oleh Satpas Colombo terkait kebijakan tersebut Bapak Aipda Okta Pratiadi, S.T mengungkapkan bahwa dalam mengevaluasinya dilakukan secara berkala yaitu setiap satu bulan sekali:

"Satpas Colombo Surabaya juga mencatat adanya tantangan teknis, seperti kendala dalam unggahan dokumen atau gangguan sistem, yang masih perlu diperbaiki. Untuk itu, evaluasi dan perbaikan sistem dilakukan secara berkala, disertai peningkatan kapasitas petugas dan sosialisasi kepada masyarakat."

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa Satpas Colombo telah berusaha untuk menerapkan indikator *Thinking Again*. Selain evaluasi yang dilakukan oleh internal Satpas Colombo Surabaya, bentuk evaluasi secara eksternal seperti menerima masukan-masukan dari Masyarakat terkait kebijakan layanan SIM *online* juga telah disediakan.



Gambar 1. Fasilitas Aduan Dan Saran Dari Satpas Colombo Surabaya

Sumber: <https://polantassurabaya.id/saran>

Penanganan atas respons dari masyarakat terkait kebijakan layanan SIM online dari pihak internal Satpas Colombo Surabaya sendiri telah memberikan respons atau menyelidiki *feedback* yang diberikan dari masyarakat dengan cukup baik, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Haryo Indarto selaku Kasubnit 2 Satlantassatpas Colombo bahwa secara langsung respons terhadap aduan dari masyarakat langsung diberikan. Contohnya ketika tahap unggah dokumen gagal, maka secara otomatis sistem aplikasi memberitahukan untuk mengunggah dokumen yang sesuai:

"Sistem secara langsung memberikan respons kepada pemohon melalui aplikasi. Contohnya, jika pemohon mengalami kegagalan saat mengunggah dokumen, aplikasi akan segera menampilkan pemberitahuan yang menjelaskan alasan kegagalan tersebut dan meminta pemohon untuk mengunggah ulang dokumen yang sesuai dengan ketentuan."

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis, didapatkan hasil bahwa Satpas Colombo Surabaya telah menerapkan indikator *Thinking Again* dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan fasilitas yang diberikan oleh Satpas Colombo Surabaya kepada Masyarakat perihal layanan SIM online yang diberikan. Melalui kuesioner, ulasan dalam aplikasi SINAR, dan *form* saran terhadap kebijakan layanan SIM online dapat diakses dengan mudah. Melalui fasilitas tersebut Satpas Colombo Surabaya dapat dengan mudah mengevaluasi dan memberikan Langkah perbaikan atas saran yang diberikan oleh Masyarakat.

Selain proses evaluasi yang melibatkan pihak pengguna layanan, Satpas Colombo Surabaya dalam melakukan evaluasi juga memiliki cara sendiri (internal) yaitu dengan melakukan evaluasi secara mandiri setiap satu bulan sekali. Sehingga secara keseimbangan antara proses evaluasi dengan pengguna layanan dengan evaluasi secara mandiri berjalan berdampingan. Maka pada prinsipnya, kemampuan Satpas Colombo Surabaya dalam memanfaatkan umpan balik atau respons dari pengguna layanan telah berjalan dengan baik dan kemampuan Satpas Colombo Surabaya dalam mengevaluasi kebijakan yang telah dikeluarkan dengan baik.

3. *Thinking Across*

Indikator terakhir dalam mewujudkan prinsip *Dynamic Governance* yaitu *Thinking Across*. *Thinking Across* berarti kemampuan Satpas Colombo Surabaya dalam menjalin kolaborasi dengan pihak eksternal maupun internal dalam menjalankan kebijakan pelayanan SIM *online*. Tujuan adanya kolaborasi antar lembaga maupun antar unit, diharapkan dapat memberikan wawasan dan inovasi terkait proses pemberian layanan kepada pengguna layanan khususnya pelayanan SIM *online*. Satpas Colombo Surabaya telah melakukan kolaborasi dengan beberapa lembaga eksternal seperti Satpas-satpas yang lain guna memberikan perbandingan kebijakan, Dispenduk guna mempermudah dalam penggalan data, Bank BRI sebagai pembiayaan. Kemudian kolaborasi antar unit telah berjalan dengan baik.

Kondisi konkret kerja sama yang telah dilakukan oleh Satpas Colombo diantaranya ialah kerjasama dengan Satpas-satpas yang lain untuk memberikan perbandingan dan juga ide baru terhadap pelayanan SIM *online*, kerja sama dengan Bank BRI untuk keperluan pembiayaan dalam pembuatan SIM *online*, dan kerja sama dengan Dinas Kependudukan (Dispenduk), hal tersebut diungkapkan oleh Bapak Haryo Indarto selaku Kasubnit 2 Satlantas Satpas Colombo:

"bentuk kolaborasi yang dilakukan mencakup kerja sama dengan Satpas-Satpas lain dalam hal penyusunan, penerapan, dan evaluasi kebijakan pelayanan SIM online. Kolaborasi ini bertujuan untuk menyamakan standar pelayanan, berbagi pengalaman serta praktik terbaik, dan memastikan bahwa pelayanan SIM online dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di berbagai wilayah. Selain itu juga kerja sama dengan Bank BRI untuk pembiayaan. Kemudian kerja sama dengan dispenduk mengenai e-KTP, dengan adanya kerja sama tersebut memberikan kemudahan dalam hal pencarian data."

Selain daripada kolaborasi dengan lembaga eksternal, Satpas Colombo Surabaya dalam meningkatkan pelayanan SIM *online* juga saling berkolaborasi dengan masing-masing unit atau mengevaluasi dalam bentuk lokal. Pembagian tupoksi atau lembar kerja dalam masing-masing unit Satpas Colombo Surabaya disesuaikan dengan kapasitas dan kemampuan sumber daya manusia. Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak Haryo Indarto selaku Kasubnit 2 Satlantas Satpas Colombo:

"Pembagian tugas dilakukan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) serta lembar kerja yang disesuaikan dengan kemampuan dan kapasitas masing-masing petugas. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap petugas menjalankan perannya secara optimal tanpa melebihi batas tanggung jawab yang telah ditetapkan. Dengan pembagian kerja yang proporsional dan terstruktur, tidak ada petugas maupun unit yang terbebani dengan pekerjaan di luar tupoksinya, sehingga kinerja organisasi dapat lebih efisien, terarah, dan akuntabel."

Selanjutnya, Kolaborasi antar unit yang dimaksud seperti dalam hal penyetakan SIM, maka terdapat unit yang bertugas sebagai penyedia bahan material, saat uji teori pasti akan membutuhkan perangkat untuk mendukung uji tersebut, saat uji praktik juga pasti akan membutuhkan kelengkapan untuk mendukung jalannya uji tersebut. Namun, perihal kolaborasi terhadap pengguna layanan sampai saat ini belum dilakukan oleh Satpas Colombo Surabaya. Oleh karenanya, secara garis besar kemampuan Satpas Colombo Surabaya dalam Kolaborasi antar Unit Satpas Colombo telah berjalan dengan baik, begitu juga dengan kemampuan Satpas Colombo Surabaya dalam Kolaborasi antar lembaga secara garis besar telah berjalan dengan baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di SATPAS Colombo Surabaya telah menunjukkan kemajuan yang signifikan melalui penerapan konsep *Dynamic Governance*, khususnya dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pendaftaran dan pengurusan SIM secara *online* yang meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas. Inovasi ini diperkuat dengan evaluasi rutin, kolaborasi lintas sektor, serta dukungan kepemimpinan yang proaktif dan kesiapan pegawai dalam menghadapi perubahan. Namun, implementasinya masih menghadapi sejumlah kendala seperti gangguan teknis, keterbatasan infrastruktur TIK di beberapa wilayah, rendahnya literasi digital masyarakat, serta minimnya pelibatan publik dalam proses perencanaan dan evaluasi layanan. Oleh karena itu, meskipun capaian positif telah terlihat, dibutuhkan perbaikan yang lebih menyeluruh dan partisipatif agar pelayanan SIM berbasis digital dapat berjalan secara optimal dan merata.

Adapun saran dari penelitian ini, yaitu meningkatkan keterbukaan informasi, inklusivitas layanan, dan kapasitas sumber daya manusia agar pelayanan lebih optimal. Selain itu, perlu pemerataan dan peningkatan infrastruktur teknologi seperti server, jaringan, dan perangkat lunak untuk mengurangi gangguan teknis. Program pelatihan daring secara rutin, melibatkan pihak eksternal seperti *programmer*, juga penting untuk memperkuat kolaborasi lintas lembaga (*Thinking Across*). Satpas Colombo diharapkan membangun forum komunikasi dua arah melalui *workshop* antara penyelenggara dan masyarakat guna menampung aspirasi, melakukan evaluasi bersama, serta meningkatkan pemahaman publik terhadap sistem pelayanan yang berjalan.

DAFTAR PUSTAKA

Alim, B. N. (2022). Upaya Mewujudkan Dynamic Governance Pada Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(2).
<https://doi.org/10.14710/dialogue.v4i2.14645>

Anthony, S., Iriani, A., & Nofrima, S. (2024). Dynamic Governance in the Thinking Ahead Dimension: Perspectives on the Implementation of the South Sumatra

Mandiri Food Movement Program. *GOVERNABILITAS (Jurnal Ilmu Pemerintahan Semesta)*, 5(1), 23-36.

Atrika Irianti, "Pendekatan Thinking Across dalam Dynamic Governance: Strategi Efektif untuk Mewujudkan Gerakan Sumsel Mandiri Pangan (GSMP)", *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, Vol.10 No. 1 Januari 2025 , pp. 20 - 41 DOI: 10.36982/jpp.v10i1.4687

Basuki, N. (2023). Mengoptimalkan Modal Manusia : Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Yang Efektif Untuk. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 4(2), 182-192.

Cahyani, L. I., Nurrohman, F., 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).

Creswell, J. W. (2013). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*.

Farazmand, A. (2004). *Sound governance: Policy and administrative innovations*. CT: Praeger Publishers.

Fatimah, S., & Radjikan. (2017). Efektivitas Sistem Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (Sim) Secara Online Di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya. *Jpap: Jurnal Untag*.

Flick, U. (2018). *Triangulation*. Denzin, Norman K. & Lincoln, Yvonna S (Ed.) (The SAGE H). SAGE.

Holzhaecker, R. L., Wittek, R., & Woltjer, J. (2016). *Decentralization and governance in Indonesia*. Springer International PublishingAG.

Huraerah, A. (2022). *Kebijakan perlindungan sosial: Teori dan aplikasi Dynamic Governance*. Nuansa Cendekia.

Jaladriyanta, S. (2020). Polri Menuju Smart Police. *Jurnal Ilmu Kepolisian*.
<https://jurnalptik.id/index.php/JIK/article/view/254>
<http://jurnalptik.id/index.php/JIK/article/download/254/87>

Karina, V. (2024). *PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF DYNAMIC GOVERNANCE DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PALEMBANG* [Universitas Sriwijaya].
https://repository.unsri.ac.id/138195/22/RAMA_63201_07011282025133_0005018705_01_front_ref.pdf

Kasim, A., Huseini, M., Anwar, R., & Siong, N. . (2015). *Merekonstruksi Indonesia: Sebuah Perjalanan Menuju Dynamic Governance*. PT. Kompas Media Nusantara.

Kotler, K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *rinsip-prinsip Pemasaran*. Erlangga.

- Muhammadiyah. (2011). Reformasi Pelayanan Publik Sebagai Strategi Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Neo, B. S., & Chen, G. (2007a). *Dynamic governance: Embedding culture, capabilities and change in Singapore*. World Scientific Publishing.
- Neo, B. S., & Chen, G. (2007b). *PUBLIC ADMINISTRATION Dynamic governance embedding culture, capabilities and change in Singapore: Edited by M. E. Porter. Singapore: World Scientific*.
- Pajri, E. H. (2019). Analisis Pelayanan Publik dalam Perspektif Dynamic Governance (Studi tentang Kapabilitas dinamis Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya dalam Penyelenggaraan Pelayanan Paspor). *Universitas Airlangga*.
- Perdana, R. C. (2016). Pelayanan Prima Di Polisi Resort Kota Besar (POLRESTABES) SAMSAT COLOMBO Kota Surabaya (Studi Tentang Program Pelayanan SIM Online). *Publika*, 4(11).
- Purwanto, E. A. (2019). Kebijakan Publik yang Agile Dan Inovatif Dalam Memenangkan Pesaingan Di Era VUCA (Volatile, Uncertain, Complex, Abiguous). In *UGM. universitas Gajah Mada Press*.
- Setiawan, A. R., & Nawangsari, E. R. (2023). Dynamic Governance Program Rehabilitasi Sosial Rumah Tidak Layak Huni. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(1).
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara.
- Sinurat, M., & Panjaitan, H. (2017). *Perencanaan dan Penganggaran Daerah*. Pustaka Rahmat.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. CV. Alfabeta.