

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PROGRAM PEMBUATAN SURAT IZIN MENGENAL “SIM CAK BHABIN” DI SATPAS COLOMBO SURABAYA

Shinta Aurellia Maharani¹, Indira Arundinasari²
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
shintaaurelliam@gmail.com¹, Indira.arun.adneg@upnjatim.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta mendeskripsikan optimalisasi pelayanan program “SIM Cak Bhabin” di Satpas Colombo Surabaya, khususnya pada titik uji praktik Pantai Ria Kenjeran dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan Brady & Cronin (2001). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan audio-visual. Hasil dari penelitian ini menunjukkan (1) kualitas interaksi dinilai sangat baik melalui konsistensi sikap, perilaku, serta kompetensi yang kompeten; (2) kualitas lingkungan fisik, sarana prasarana dan kenyamanan tempat menjadi aspek yang perlu ditingkatkan terkait ketersediaannya, untuk penyebaran informasi mengenai program dinilai unggul melalui peran Bhabinkamtibmas; (3) kualitas hasil menunjukkan bahwa pelaksanaan kedua aspek telah sesuai dengan yang dijanjikan dan tujuan program dan telah mencapai standar kualitas hasil yang sangat baik. Kesimpulan penelitian ini yaitu optimalisasi pelayanan program SIM “Cak Bhabin” melalui peran Bhabinkamtibmas telah terlaksana dengan efektif sesuai dengan pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat.

Kata Kunci: **Optimalisasi, Pelayanan, SIM “Cak Bhabin”**

ABSTRACT

This study aims to determine and describe the optimization of the "SIM Cak Bhabin" program service at Satpas Colombo Surabaya, especially at the Pantai Ria Kenjeran practical test point using the service quality dimensions of Brady & Cronin (2001). This study uses a qualitative descriptive method with a case study approach. Data collection techniques through observation, interviews, documentation, and audio-visual. The results of this study indicate (1) the quality of interaction is assessed as very good through the consistency of attitudes, behavior, and competent competencies; (2) the quality of the physical environment, infrastructure and comfort of the place are aspects that need to be improved regarding their availability, for the dissemination of information about the program is assessed as superior through the role of Bhabinkamtibmas; (3) the quality of the results shows that the implementation of both aspects has been in accordance with the promises and objectives of the program and has achieved very good quality standards of results. The conclusion of this study is that the optimization of the SIM "Cak Bhabin" program service through the role of Bhabinkamtibmas has been implemented effectively in accordance with the achievement of the Community Satisfaction Index.

Keywords: Optimization, Services, "Cak Bhabin" SIM

PENDAHULUAN

Pemerintah bertanggungjawab untuk menyediakan pelayanan publik yang berkualitas guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan upaya penyedia layanan untuk memberikan pelayanan seoptimal mungkin guna memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, disertai ketepatan dalam proses penyampaian sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat (Makmur et al., 2022). Kepolisian Republik Indonesia merupakan salah satu sektor pemerintahan negara yang memiliki peran penting dalam menjaga keamanan, ketertiban, penegakan hukum, serta memberikan perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat, termasuk pelayanan administrasi lalu lintas melalui unit pelaksana teknis Kepolisian yang bernama Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) (Mandacan & Merina, 2021). Salah satu layanan tersebut adalah penerbitan SIM, yaitu dokumen resmi dengan menyesuaikan jenis kendaraan yang digunakan dan berfungsi sebagai identitas serta bukti bahwa seseorang telah memenuhi persyaratan administratif, kesehatan, pengetahuan lalu lintas, dan keterampilan mengemudi (Pratama et al., 2023). Ketentuan mengenai syarat kepemilikan SIM telah tertuang dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 81, yang menegaskan bahwa SIM merupakan bukti sah bahwa seseorang diizinkan untuk mengemudi.

Penyelenggaraan layanan pembuatan dan perpanjangan SIM di Surabaya berpusat pada Satpas Colombo. Satpas adalah instansi pemerintah yang bertugas menyelenggarakan pelayanan penerbitan SIM yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. (Christiaan et al., 2024). Proses pembuatan SIM tidak hanya mencakup pengurusan administrasi saja, tetapi juga serangkaian prosedur yang sering dianggap masyarakat rumit, memakan waktu, dan berbiaya tinggi, sehingga banyak pemohon enggan untuk mengurus SIM secara langsung di Satpas Colombo Surabaya yang lokasinya juga cukup jauh bagi sebagian warga. Kondisi tersebut tercermin dari banyaknya keluhan yang muncul dan berdampak pada citra negatif terhadap kinerja aparat. Mengingat pemerintah berperan sebagai penyedia layanan publik, maka pemerintah juga berkewajiban meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan (Bagou, 2020).

Peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas, serta penguatan kepercayaan dan partisipasi masyarakat dapat dicapai melalui penerapan berbagai inovasi (Nur et al., 2024). Oleh karena itu, Polrestaes Surabaya berupaya meningkatkan kualitas layanan melalui pengembangan inovasi, salah satunya dengan meluncurkan program SIM “Cak Bhabin” pada tahun 2022 sebagai perluasan layanan SIM keliling yang mengacu pada Peraturan Kepolisian Nomor 5 Tahun 2021. Program ini memanfaatkan peran Bhabinkamtibmas sebagai penghubung terdekat

dengan masyarakat untuk membantu proses pembuatan SIM secara lebih mudah dan terjangkau, dengan sistem kuota 25 pemohon per wilayah agar pendampingan dalam setiap tahapan dapat dilakukan secara optimal.

Program “SIM Cak Bhabin” menawarkan proses pembuatan SIM baru dengan tahapan yang sama seperti di Satpas Colombo yakni mulai dari pendaftaran, tes kesehatan, psikotes, uji teori, hingga uji praktik, namun lebih dekat dengan warga karena seluruh proses dilakukan di titik uji wilayah kecamatan masing-masing. Pemohon cukup membawa KTP dan dapat mengerjakan uji teori melalui aplikasi E-Avis yang dapat diakses dan dikerjakan dimana saja oleh pemohon dengan pendampingan Bhabinkamtibmas (Audrey & Edo, 2024), Sementara untuk tahapan uji praktik disediakan di 24 titik uji yang tersebar di seluruh wilayah Surabaya. Kemudahan ini membuat masyarakat yang sebelumnya enggan mengurus SIM menjadi lebih terbantu dan merasa puas terhadap adanya program tersebut, terbukti dari Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II 2024 yang mencapai 98% yang disebarakan melalui laman *instagram* @satpascolombo_sby serta peningkatan signifikan produksi SIM sejak program tersebut diluncurkan.

Tabel 1 Laporan Tahunan Produksi Surat Izin Mengemudi (SIM)

TAHUN	JUMLAH PEMBUATAN SIM C BARU
2021	48.029
2022	55.134
2023	44.159
2024	41.797

Sumber: Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) Colombo Surabaya

Merujuk pada data diatas, jumlah pembuatan SIM C baru pada tahun 2021–2024 menunjukkan pola fluktuatif. Tahun 2022 mencatat peningkatan signifikan dengan total 7.105 pemohon, yang dipengaruhi oleh hadirnya inovasi layanan melalui program SIM “Cak Bhabin” sehingga mempermudah masyarakat dalam proses pengurusan. Sementara itu, pada tahun 2024 terjadi sedikit penurunan produksi akibat penyesuaian jadwal titik uji praktik serta penambahan lokasi uji baru di wilayah Kecamatan Kenjeran, tepatnya di area Parkiran Pantai Ria Kenjeran.

Informasi jadwal uji praktik program SIM “Cak Bhabin” disampaikan oleh Bhabinkamtibmas kepada para pemohon serta dipublikasikan melalui akun *instagram* Satpas Colombo Surabaya. Setiap lokasi uji praktik umumnya melaksanakan layanan satu hari setiap bulan, meskipun terdapat beberapa titik yang menyediakan layanan selama dua hari. Namun program ini masih memiliki sejumlah kekurangan, terutama terkait keterbatasan informasi mengenai persyaratan, alur pelayanan, serta tidak dicantumkannya kuota pendaftaran harian, yang terlihat dari berbagai pertanyaan masyarakat pada kolom komentar *instagram* Satpas Colombo. Selain itu, sejalan dengan penelitian dari Ratnawati et al (2023) juga menyatakan bahwa terdapat kendala mengenai aplikasi E-Avis yang

digunakan dalam uji teori kerap mengalami gangguan konektivitas dengan Korlantas Polri, ditambah sarana dan prasarana di beberapa lokasi yang masih belum sepenuhnya memadai bagi kenyamanan pemohon.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini akan berfokus pada bagaimana optimalisasi pelayanan program SIM “Cak Bhabin” di Satpas Colombo Surabaya dengan cakupan penelitian pada wilayah titik uji praktik Parkiran Pantai Ria Kenjeran. Hal ini untuk mengetahui serta mendeskripsikan optimalisasi pelayanan program “SIM Cak Bhabin” pada titik uji tersebut dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan Brady & Cronin (2001), yaitu Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*), Kualitas Lingkungan Fisik (*Physical Environment*), dan Kualitas Hasil (*Outcome Quality*).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode deskriptif bertujuan menyajikan gambaran faktual mengenai objek penelitian sesuai kondisi nyata saat studi dilakukan (Creswell, 2016). Data penelitian meliputi data primer melalui informan, dokumen, dan catatan lapangan, serta data sekunder dari jurnal, buku, artikel, berita, dan laporan terkait. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan audio-visual. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan pertimbangan tertentu, meliputi Kepala Urusan Administrasi SIM Satpas Colombo, staf SIM, Bhabinkamtibmas, petugas titik uji praktik di Parkiran Pantai Ria Kenjeran, serta masyarakat pemohon SIM. Analisis data dilakukan melalui tahap pengumpulan data, kondensasi, penyajian, dan penarikan kesimpulan (Miles et al., 2014). Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi dan *member checking*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Program “SIM Cak Bhabin” di Satpas Colombo Surabaya merupakan inovasi yang dirancang untuk mempermudah dan mendekatkan layanan pembuatan SIM baru kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelaksanaannya memerlukan evaluasi dan optimalisasi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan agar layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan serta menanggapi keluhan pemohon. Peningkatan kualitas pelayanan publik diharapkan dapat mendorong aparatur untuk membangun sistem pemerintahan yang lebih profesional dan berkinerja baik (Prastyo & Sukmana, 2022). Dalam konteks ini, kepuasan masyarakat menjadi faktor utama bagi keberlangsungan program. Upaya optimalisasi kualitas layanan pada titik uji praktik Pantai Ria Kenjeran dapat dianalisis melalui tiga dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Brady & Cronin (2001).

Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Dalam konteks pelayanan publik, dimensi interaksi memegang peran penting karena tidak hanya memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga berkontribusi

pada terbentuknya kepercayaan dan loyalitas terhadap institusi penyedia layanan. Dimensi ini mencakup pertemuan langsung antara petugas dan pelanggan, di mana cara berkomunikasi, sikap, serta perilaku petugas sangat memengaruhi penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan (Brady & Cronin, 2001). Dikarenakan layanan diberikan melalui interaksi, maka proses tersebut memberikan dampak signifikan terhadap persepsi kualitas pelayanan (Rinanda et al., 2025).

1) Sikap

Sikap positif petugas tidak hanya menciptakan kenyamanan bagi pelanggan, tetapi juga memperkuat kepercayaan serta menghasilkan pengalaman layanan yang baik. Temuan penelitian menunjukkan bahwa program SIM “Cak Bhabin” pada titik uji praktik Pantai Ria Kenjeran telah menerapkan sikap pelayanan secara optimal melalui penerapan prinsip 4S (Senyum, Sapa, Salam, Santun) dan nilai PATUH (Proaktif, Amanah, Tangguh, Unggul, Humanis), yang menjadi indikator nyata sikap positif yang diharapkan dalam pelayanan publik. Konsistensi sikap petugas juga terjaga melalui penggunaan SOP dan kepatuhan terhadap maklumat pelayanan yang berlaku di Satpas Colombo. Hasil observasi memperlihatkan bahwa standar tersebut diimplementasikan dengan baik, sebagaimana tercermin dari penilaian masyarakat yang menganggap petugas bersikap ramah, sopan, responsif, dan bertanggung jawab sepanjang proses pelayanan hingga tahap akhir.

2) Perilaku

Perilaku profesional tercermin dari kesiapan petugas dalam memberikan bantuan, kemampuan mereka mendengarkan serta memahami persoalan, dan ketepatan tindakan yang diambil untuk memastikan kepuasan pelanggan terpenuhi. Pada program SIM “Cak Bhabin” di titik uji praktik Pantai Ria Kenjeran, perilaku petugas menunjukkan kualitas yang sangat baik, khususnya dalam hal responsivitas dan empati. Komitmen Bhabinkamtibmas untuk membantu pemohon menyelesaikan seluruh rangkaian uji dalam satu hari, penyediaan pinjaman kendaraan maupun perlengkapan seperti sepatu, hingga dukungan teknis atas kendala aplikasi E-Avis melalui koordinasi dengan Bhabinkamtibmas Polsek lain. Hal ini menunjukkan dedikasi tinggi terhadap mutu pelayanan. Sikap peduli dan tanggap ini diperkuat oleh penilaian masyarakat pemohon SIM yang menilai petugas, baik dari Bhabinkamtibmas maupun staf Satpas Colombo, mampu menangani berbagai kendala selama proses pengurusan SIM. Hal tersebut sejalan dengan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat yang mencapai 98% pada Triwulan I tahun 2025.

3) Keahlian

Kemampuan dan pemahaman petugas terhadap tugas yang mereka jalankan menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas kinerja. Program SIM “Cak Bhabin” didukung oleh sumber daya manusia yang tidak hanya memadai secara jumlah, tetapi juga

memiliki kompetensi yang relevan, sehingga berpengaruh besar terhadap mutu interaksi pelayanan. Keterlibatan 13 petugas yang terdiri dari 2 Kapokja Satpas Colombo, 3 staf kesehatan dan psikologi yang tersertifikasi sesuai Perpol Nomor 5 Pasal 11 Tahun 2021, serta 8 Bhabinkamtibmas wilayah Kenjeran dan Sukolilo menunjukkan pembagian peran yang jelas dan sesuai keahlian. Seluruh petugas mampu menjalankan tugas mulai dari pendampingan teknis hingga penanganan kendala dengan baik, yang kemudian dinilai positif oleh masyarakat. Profesionalisme mereka dalam memberikan arahan, menjawab pertanyaan, serta merespons kebutuhan pemohon secara ramah dan sigap menjadi bukti bahwa kualitas interaksi dalam layanan ini tinggi dan berkontribusi pada keberhasilan program.

Kualitas Lingkungan Fisik (*Physical Environment*)

Menurut Brady & Cronin (2001), dimensi kualitas lingkungan fisik mencakup aspek kebersihan, kenyamanan, keamanan, desain ruang layanan, serta kelengkapan fasilitas yang memengaruhi kesan awal hingga kepuasan akhir pengguna. Lingkungan yang tertata, bersih, dan mudah diakses dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat. Kualitas lingkungan fisik juga meliputi unsur-unsur yang membentuk persepsi pelanggan terhadap profesionalisme, transparansi, dan kredibilitas layanan, termasuk keterbukaan informasi (Syamsir et al., 2021).

1) Ketersediaan Sarana Prasarana dan Kenyamanan Tempat

Ketersediaan sarana prasarana serta kenyamanan lingkungan layanan sangat menunjang dan memengaruhi kepuasan pelanggan. Pemilihan Pantai Ria Kenjeran sebagai lokasi pelaksanaan program SIM “Cak Bhabin” dinilai tepat karena menyediakan area yang luas, terbuka, dan mudah dijangkau untuk kebutuhan ujian praktik. Meskipun fasilitas yang digunakan telah mengacu pada Peraturan Kepala Kepolisian Nomor 9 Pasal 18 Tahun 2012 tentang SIM, kondisi di lapangan menunjukkan masih adanya keterbatasan sarana dan kenyamanan, seperti kurangnya tempat duduk dan area tunggu yang layak sehingga banyak pemohon harus menunggu di motor, berdiri, atau duduk di bahu jalan. Kekurangan ini menimbulkan ketidaknyamanan dan kesan kurang profesional. Meski demikian, Bhabinkamtibmas berupaya memberikan solusi sementara, seperti meminjam kursi dari pemilik warung sekitar. Oleh karena itu, peningkatan sarana prasarana dan kenyamanan lingkungan menjadi aspek penting agar layanan tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga memberikan pengalaman pelayanan yang nyaman dan bermutu.

2) Penyebaran Informasi

Informasi mengenai program SIM “Cak Bhabin” disebarluaskan secara luas oleh Satpas Colombo melalui media sosial *instagram*, untuk menjamin transparansi dan kemudahan akses. Selain itu, Bhabinkamtibmas juga aktif menyampaikan informasi secara langsung kepada masyarakat melalui pertemuan RT/RW, kegiatan kelurahan,

PKK, hingga grup WhatsApp, sehingga jangkauan sosialisasi menjadi lebih merata. Upaya ini terbukti efektif, terlihat dari tingginya minat masyarakat hingga kuota pendaftaran sering melampaui batas 25 peserta. Penilaian masyarakat di titik uji praktik Pantai Ria Kenjeran juga menunjukkan bahwa sebagian besar mengetahui program ini melalui RT dan tetangga. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa keterbukaan serta kemudahan akses informasi berkontribusi pada persepsi positif masyarakat, sekaligus mendorong partisipasi aktif dalam program layanan publik.

Kualitas Hasil (*Outcome Quality*)

Kualitas hasil merupakan output akhir yang mencerminkan penilaian pelanggan terhadap layanan yang diterima (Brady & Cronin, 2001). Hasil pelayanan menjadi tolok ukur utama baik buruknya kualitas layanan. Jika pelayanan mampu memenuhi atau melampaui harapan, maka dinilai berkualitas, sedangkan apabila pelayanan tidak memuaskan, kualitasnya dianggap rendah. Kualitas hasil yang baik juga menunjukkan efektivitas pelayanan dan berkontribusi membangun kepercayaan serta reputasi penyedia layanan (Adriadi & Safitri, 2021).

1) Waktu Tunggu atau Ketepatan Waktu Pemberian Pelayanan

Ketepatan waktu mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam menyelesaikan proses sesuai jadwal sekaligus memengaruhi kepuasan dan persepsi kualitas pelayanan. Program SIM “Cak Bhabin” menunjukkan komitmen kuat dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Meskipun menghadapi kendala seperti gangguan aplikasi E-Avis maupun ketidakteraturan kedatangan pemohon, tetapi hal tersebut dapat diatasi oleh Bhabinkamtibmas dan staf Satpas Colombo, sehingga seluruh rangkaian tes tetap terselesaikan dalam satu hari sesuai tujuan program. Upaya mereka untuk memastikan pemohon menyelesaikan seluruh proses dalam satu hari sesuai tujuan program dinilai efektif oleh masyarakat, yang menilai layanan cukup cepat meski masih terjadi antrian. Pelaksanaan layanan konsisten mengikuti jam operasional yang diumumkan secara terbuka melalui media sosial Satpas Colombo. Mengingat titik uji praktik Pantai Ria Kenjeran beroperasi pada hari Jumat dan Sabtu, maka jam pelayanan berlangsung pada pukul 08.00–11.00. Ketepatan waktu ini menjadi indikator efisiensi kinerja sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

2) Valensi atau Jaminan

Valensi atau jaminan merujuk pada kesesuaian antara informasi yang diberikan penyedia layanan dengan pelaksanaan di lapangan, sehingga membangun kepercayaan masyarakat. Program SIM “Cak Bhabin” dinilai mampu memenuhi harapan tersebut. Bhabinkamtibmas dan staf Satpas Colombo di titik uji praktik Pantai Ria Kenjeran memperlihatkan komitmen kuat untuk mempermudah proses tanpa mengharuskan pemohon mengulang tahapan uji secara berulang. Komitmen ini tercermin melalui

penyampaian informasi yang transparan, mulai dari biaya, jam operasional, alur pelayanan, hingga estimasi waktu penyelesaian layanan. Konsistensi informasi dengan praktik di lapangan sebagaimana dirasakan oleh pemohon, menunjukkan bahwa aspek jaminan kualitas berhasil terpenuhi. Selain itu, kepatuhan petugas dalam mengingatkan batas waktu pengambilan SIM fisik maksimal 14 hari setelah dinyatakan lulus turut memperkuat kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, valensi dalam program SIM “Cak Bhabin” mencerminkan kredibilitas dan profesionalisme petugas sekaligus memperkuat persepsi publik terhadap Satpas Colombo sebagai penyedia layanan yang transparan, akuntabel, dan responsif.

SIMPULAN

Pelaksanaan program SIM “Cak Bhabin” di titik uji praktik Pantai Ria Kenjeran berjalan efektif, ditunjukkan melalui optimalisasi peran Bhabinkamtibmas dan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang tinggi. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, kualitas layanan pada program ini memenuhi tiga dimensi menurut Brady & Cronin (2001). Pada dimensi kualitas interaksi, pelayanan dinilai sangat baik melalui konsistensi sikap sesuai prinsip-prinsip dan SOP di Satpas Colombo, perilaku yang responsif dan empati dengan pendampingan menyeluruh serta komitmen penyelesaian permasalahan dan pemberian pelayanan dalam satu hari, dan keahlian yang didukung oleh 13 petugas kompeten dengan pembagian tugas yang jelas. Pada dimensi kualitas lingkungan fisik, program ini menunjukkan hasil yang beragam pada kedua aspek, dari aspek lokasi dinilai strategis dan sesuai standar, namun fasilitas pendukung seperti tempat duduk dan area tunggu masih kurang memadai sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi pemohon. Sementara itu, aspek penyebaran informasi dinilai unggul melalui pemanfaatan media sosial dan sosialisasi langsung oleh Bhabinkamtibmas yang berhasil menciptakan antusiasme tinggi. Pada dimensi kualitas hasil, program menunjukkan performa sangat baik melalui ketepatan waktu pelayanan meskipun terdapat kendala teknis, serta valensi / jaminan layanan yang konsisten dengan informasi yang disampaikan, termasuk kepatuhan pada ketentuan waktu pengambilan SIM fisik. Hasil ini mencerminkan profesionalisme pada pelayanan program SIM “Cak Bhabin” yang berkualitas.

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Satpas Colombo perlu melanjutkan evaluasi berkala yang didokumentasikan dalam laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada setiap titik uji praktik program SIM “Cak Bhabin”, sebagaimana telah dilakukan pada tahun 2022.
2. Satpas Colombo beserta Bhabinkamtibmas perlu meningkatkan koordinasi terkait kelengkapan sarana dan prasarana, khususnya penyediaan kursi atau area tunggu yang memadai untuk meningkatkan kenyamanan pemohon SIM di titik uji praktik Pantai Ria Kenjeran.

3. Perlu dilakukan pengembangan sistem aplikasi E-Avis untuk mendukung uji teori dan verifikasi berkas pemohon SIM, termasuk penyediaan informasi yang lebih jelas terkait status pemenuhan kuota pendaftaran agar dapat diketahui oleh Bhabinkamtibmas maupun masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriadi, R., & Safitri, I. D. (2021). Inovasi Layanan Perpustakaan Kerano Kuncoro Di Desa Sri Kuncoro Kecamatan Pondok Kelapa Kabupaten Bengkulu Tengah. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 10(2), 159–171. <https://journals.unihaz.ac.id/index.php/mimbar/article/view/2176%0Ahttps://journals.unihaz.ac.id/index.php/mimbar/article/download/2176/1112>
- Audrey, M. L., & Edo, W. K. (2024). Inovasi Melalui Aplikasi E-Avis dalam Pelayanan SIM pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Colombo Surabaya yang Memudahkan Masyarakat. *Jurnal Paradigma*, 5(2), 697-706. <https://doi.org/10.53682/jppsre.v5i2.10029>
- Bagou, U. (2020). Kualitas Pelayanan Kartu Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, VII(1), 10–18.
- Brady, Michael, K., & Cronin Jr., J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, 65(July), 34–49.
- Christiaan, P. M., Hariono, S., & Radjikan. (2024). Analisis Pelayanan Prima Pada Program Pengurusan Surat Izin Mengemudi Di Satpas Colombo Surabaya Jawa Timur. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(05).
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design, Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Pustaka Pelajar.
- Makmur, M. A., Agustang, A., Idkhan, A. M., Rifdan, & Tabo, S. (2022). Tingkat Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Wilayah Walenrang Lamasi. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, IX(1), 38–50.
- Mandacan, A., & Merina, B. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Satlantas Polres Sleman. *Jurnal Enersia Publika*, 5(2), 419–427.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldafia, J. (2014). *Qualitative Data Analysis*.
- Nur, M., Fitriani, A., Usulu, E. M., & Mahardhani, D. A. J. (2024). *Inovasi Dalam Administrasi Publik*. PT Media Penerbit Indonesia.
- Prastyo, V., & Sukmana, H. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintah Desa Entalsewu Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(4), 1–

11.

- Pratama, R. Y., Dwimawanti, I. H., & Tri, Y. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM) Pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestaes Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(4).
- Ratnawati, S., Prasetijowati, T., & Eka Putri, F. (2023). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Sim Cak Bhabin Di Polrestaes Kota Surabaya. *Wacana Publik*, 17(01), 37–44.
- Rinanda, S., Fahmi, Y., & Riadi, S. (2025). Kualitas Pelayanan Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(1), 35–46.
- Syamsir, Ansari, I., & Haerana. (2021). Model Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Bulukumba. *Jurnal Unismuh*, 2(1), 93-108.