



UNIVERSITAS NASIONAL

**EVALUASI LAYANAN PENGURUSAN SIM BERBASIS
DIGITAL DI POLRES METRO BEKASI KOTA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Putri Almarinanti Kamilatunnisa

NPM 203515516063

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

2024



UNIVERSITAS NASIONAL

***EVALUATION OF DIGITAL BASED SIM MANAGEMENT
SERVICES AT BEKASI CITY METRO POLICE***

SKRIPSI

Submitted as one of the conditions for obtaining

Bachelor's Degree in Public Administration (S.AP)

Putri Almarinanti Kamilatunnisa

NPM 203515516063

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE

DEPARTMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION

2024



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Putri Almarinanti Kamilatunnisa
NPM : 203515516063
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Evaluasi Layanan Pengurusan SIM Berbasis Digital di Porles Metro Bekasi Kota
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan,
Jakarta, 29 Januari 2024

Dosen Pembimbing

Didit Setiabudi

Drs. Didit Setiabudi, M.Si



Dosen Pembimbing

Avianto

Bapak Avianto, S.IP., M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Putri Almarinanti Kamilatunnisa
NPM : 203515516063
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Evaluasi Layanan Pengurusan SIM Berbasis Digital di Porles Metro Bekasi Kota
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disahkan untuk diajukan,
Jakarta, 27 Februari 2024

Dosen Pembimbing

Drs. Didit Setiabudi, M.Si

Dekan

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Putri Almarinanti Kamilatunnisa
NPM : 203515516063
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Evaluasi Layanan Pengurusan SIM Berbasis Digital di Porles Metro Bekasi Kota

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Ketua Sidang : Drs. Rusman Ghazali, M.Si., Ph.D

Penguji I : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.....

Penguji II : Drs. Didit Setiabudi, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 27 Februari 2024



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putri Almarinanti Kamilatunnisa

NPM : 203515516063

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Evaluasi Layanan Pengurusan SIM Berbasis
Digital di Porles Metro Bekasi Kota

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Bekasi, 29 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Putri Almarinanti Kamilatunnisa

ABSTRAK

Nama : Putri Almarinanti Kamilatunnisa
NPM : 203515516063
Judul Skripsi : Evaluasi Layanan Pengurusan Sim Berbasis Digital di
Porles Metro Bekasi Kota

Layanan SIM online merupakan inovasi terbaru dalam ranah teknologi digital yang bertujuan untuk memfasilitasi interaksi dan kepentingan masyarakat terkait pengaduan kepada pihak kepolisian. Pelayanan publik ini menjadi favorit bagi masyarakat yang menghadapi masalah hukum atau permasalahan sosial. Dalam konteks e-government, SIM online menonjol karena aspek akuntabilitas, responsivitas, ketepatan, kesetaraan, dan transparansi yang dimilikinya. SIM online tidak hanya menyediakan pelayanan komunikasi elektronik, manajemen data, pembayaran online, dan layanan publik, tetapi juga mendapatkan kritik karena dianggap kurang praktis dalam pengoperasiannya. Aplikasinya masih membutuhkan berbagai fitur dan pelayanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan. Meskipun demikian, sebagai pelayanan publik, SIM online mendapat tanggapan positif dari masyarakat pemohon, pengendara kendaraan bermotor, dan aparat hukum. Kelebihan SIM online terletak pada efektivitas, efisiensi, ketepatan, kecukupan, dan responsifitas. Kecukupan mencerminkan hasil yang tepat sasaran dalam mencakup setiap kinerja dan target yang dituju. Responsifitas dan ketepatan menunjukkan bahwa sasarannya sudah baik dan mendapatkan pelayanan serta perlakuan yang sesuai. Efektivitas menjadi indikasi bahwa proses yang dijalankan telah menghasilkan yang terbaik untuk kepentingan publik, sedangkan efisiensi menunjukkan nilai terbaik dalam mencapai tujuan dengan cepat. Ini mencerminkan upaya menuju keberhasilan dalam pelayanan publik yang dilakukan secara digital.

kata kunci : efektivitas, efisiensi, pelayanan publik, SIM online,

ABSTRACT

Name : Putri Almarinanti Kamilatunnisa

Major : Public Administrastion

Thesis : Evaluation Of Sim Management Services Management Service At Bekasi City

Metro Police Station

The online SIM service is the latest innovation in the field of digital technology aimed at facilitating interactions and addressing public concerns related to complaints to the police. This public service has become a favorite among individuals facing legal issues or social problems. In the context of e-government, online SIM stands out due to its aspects of accountability, responsiveness, accuracy, equality, and transparency. The online SIM not only provides electronic communication services, data management, online payments, and public services but has also faced criticism for being considered less practical in its operation. The application still requires various features and services that better suit the needs. Nevertheless, as a public service, the online SIM has received positive responses from applicants, motor vehicle drivers, and law enforcement officials. The advantages of the online SIM lie in its effectiveness, efficiency, accuracy, sufficiency, and responsiveness. Sufficiency reflects results that precisely target every performance and goal. Responsiveness and accuracy indicate that its targets are well-established, receiving appropriate services and treatments. Effectiveness serves as an indication that the processes implemented have produced the best outcomes for public interests, while efficiency demonstrates the highest value in achieving goals quickly. This reflects efforts towards success in digitally conducted public services.

Keywords: effectiveness, efficiency, public service, online driver's license.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat, karunia dan rahmat-Nya, sholawat dan juga salam tidak lupa penulis panjatkan kepada junjungan baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga dan juga sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan serta penulisan skripsi ini dengan baik, meskipun hasilnya masih jauh dari kata kesempurnaan.

Skripsi yang berjudul *“Evaluasi Layanan Pengurusan SIM Berbasis Digital di Porles Metro Bekasi Kota”* ditulis untuk dapat memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada tahap penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan yang cukup sulit bagi saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih terutama kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Akademik dan Keuangan.
4. Bapak Dr. (C) Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Kerja Sama dan Sumber Daya Manusia dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
6. Bapak Khoirul Abror Ad-Dhuha Ghoni, S.AP., M.AP selaku

Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

7. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si selaku Ketua Program Studi Administasi Publik, Sekolah Pascasarjana Universitas Nasional.
8. Bapak Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.Si. selaku Guru Besar dalam Bidang Ilmu Administrasi Negara, serta sebagai Dosen Pembimbing Akademik saya.
9. Bapak Drs. Didit Setiabudi, M.Si sebagai Dosen Pembimbing Skripsi saya yang telah menyediakan banyak waktu, tenaga dan juga pikiran untuk dapat mengarahkan dan membimbing saya dalam penyusunan serta penulisan skripsi ini sampai kepada tahap sidang skripsi.
10. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
11. Seluruh staff bagian Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional Jakarta yang telah banyak membantu saya dalam hal administrasi.
12. Dengan penuh rasa syukur, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada diri sendiri yang telah menghadapi dan menjalani setiap langkah perjuangan dalam menyelesaikan perjalanan akademis hingga pada tahap ini serta atas ketabahan dan kerja keras yang ditanamkan, yang menjadi fondasi utama dalam meraih pencapaian ini.
13. Kedua orang tua saya (Slamet Iswandi & Sri Widiyaningsih) orang yang hebat, yang selalu menjadi penyemangat saya, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi, Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya, terimakasih untuk semuanya berkat doa dan dukungan ayah ibu saya bisa berada dititik ini. Sehat selalu dan Hiduplah lebih lama lagi ayah & ibu harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup saya. Dan juga kepada kedua adik saya, yaitu “Tegar Rasyidul Akbar, Malik Faizia Safaraz” terimakasih atas segala kasih sayang, dan

dukungan yang selalu diberikan kepada saya hingga saat ini, Ilove you more more more.

14. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Lingga Katresna. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga, waktu maupun materi kepada saya. Terimakasih telah menjadi rumah, pendamping dalam segala hal yang menemani, mendukung, mendengar keluh kesah ataupun menghibur dalam kesedihan, dan selalu memberi semangat untuk pantang menyerah.
15. Seluruh staff Polres Metro Bekasi Kota yang telah bersedia meluangkan waktu kepada peneliti dalam memberikan informasi dan juga data-data yang diperlukan dengan ramah dan baik.
16. Terima kasih juga kepada beberapa masyarakat Kota Bekasi yang telah bersedia menjadi informan dan juga membantu saya dalam proses mendapatkan data informasi untuk skripsi ini.
17. Untuk sahabat penulis, yaitu Shalsabila Putri Yolanda dan Marischa Yullica Puas yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis selama masa perkuliahan hingga tahap penyusunan skripsi ini. Serta Sahabat SMA, Salwa Ibnatisna Sya'bana, Putri Salsabila, Nida Nurwalizah yang selalu membantu dan memberikan motivasi, dukungan atau *support* dan juga do'a selama masa perkuliahan dan penelitian skripsi.
18. Untuk teman-teman penulis selama masa perkuliahan dari awal hingga tahap penyusunan skripsi ini di Universitas Nasional, yaitu Shafa Maulidia Salsabila, Mela Ria Sunata, Nyoman Lentari, Jivan Vinka Prescillia, Annisa Hairani, Epi Affifah dan teman-teman angkatan 20 Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
19. Dan seluruh pihak yang terlibat dalam proses penulisan skripsi ini tetapi tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu hingga proses penyelesaian. Semoga Allah SWT selalu

melimpahkan rahmat-Nya serta membalas seluruh kebaikan Bapak, Ibu dan Saudara- Saudara sekalian.

Dengan penuh kesadaran diri serta segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan tidak terlepas dari adanya kekurangan maupun kesalahan penulisan ataupun materi yang disampaikan. Oleh karena itu, peneliti berharap adanya saran dan kritik yang bersifat membangun setelah penyusunan skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk kita semua.



Bekasi, 29 Januari 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Putri Almarinanti Kamilatunnisa'.

Putri Almarinanti Kamilatunnisa

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR DOKUMENTASI	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.4.1 Secara Teoritis	15
1.4.2 Secara Praktis	15
1.5 Sistematika Penulisan	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Penelitian Terdahulu	18
2.2 Kerangka Teori	27
2.2.1 Teori Evaluasi Program Layanan	27
2.2.2 Konsep E-Government	33
2.2.3 Teknologi Digitalisasi	35
2.2.4 Pelayanan Publik	39
2.3 Kerangka Pemikiran	43
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Pendekatan Penelitian	45

3.2	Penentuan Informan.....	46
3.3	Teknik Pengumpulan Data	50
3.4	Teknik Pengolahan dan Analisis Data	54
3.5	Lokasi dan Jadwal Penelitian	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		59
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	59
	4.1.1 Sejarah Dan Gambaran Umum.....	59
	4.1.2 Tugas Dan Fungsi	60
	4.1.3 Visi dan Misi.....	62
	4.1.4 Struktur Organisasi	65
	4.1.5 Layanan Publik Aplikasi SIM sebagai Fitur Digital Korlantas POLRI.....	66
4.2	Hasil Penelitian	68
	4.2.1 Evaluasi Aplikasi.....	68
	4.2.2 Efektivitas	69
	4.2.3 Efisiensi.....	77
	4.2.4 Kecukupan.....	85
	4.2.5 Perataan	92
	4.2.6 Responsivitas	102
	4.2.7 Ketepatan.....	110
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	118
	4.3.1 Evaluasi Aplikasi.....	118
BAB V PENUTUP		132
5.1	Kesimpulan.....	132
5.2	Saran.....	137
	5.2.1 Saran Teoritis.....	137
	5.2.2 Saran Praktis.....	138
DAFTAR PUSTAKA		140
LAMPIRAN.....		144
DOKUMENTASI		191
HASIL TURNITIN.....		195
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		196

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Penduduk Kota Bekasi Tahun 2020	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan sebagai Rujukan	25
Tabel 3. 1 Informan Peneliti	49
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian	60



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Aplikasi Digital Korlantas Polri	6
Gambar 1. 2 Data Pengguna yang Meng-install Aplikasi Korlantas Polri untuk Pengurusan SIM Melalui Layanan SINAR.....	7
Gambar 1. 3 Komentar Pengguna Fitur Layanan SIM Online Korlantas Polri.....	10
Gambar 1. 4 Komentar Pengguna Fitur Layanan SIM Online Korlantas Polri.....	11
Gambar 1. 5 Rating Aplikasi Korlantas Polri.....	12
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	46
Gambar 4. 1 Polres Metro Bekasi Kota.....	61
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Porles Metro Bekasi Kota.....	67
Gambar 4. 3 Tampilan Aplikasi	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pedoman Wawancara.....	144
Lampiran 2 Transkrip Wawancara Informan Kunci.....	152
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Informan Utama.....	158
Lampiran 4 Transkrip Wawancara Informan Pendukung.....	163
Lampiran 5 Transkrip Wawancara Informan Pendukung.....	168
Lampiran 6 Transkrip Wawancara Informan Pendukung.....	172
Lampiran 7 Transkrip Wawancara Informan Pendukung.....	183



DAFTAR DOKUMENTASI

Foto Bersama 1. 1 Informan Kunci (Petugas Pengelola Layanan Aplikasi SIM Berbasis Digital Korlantas Polri)	191
Foto Bersama 1. 2 Informan Pendukung (Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Metro Bekasi Kota)	192
Foto Bersama 1. 3 Informan Pendukung (Pengguna Aplikasi Digital Korlantas di Kota Bekasi)	193
Foto Bersama 1. 4 Informan Pendukung (Pengguna Aplikasi Digital Korlantas di Kota Bekasi)	193
Foto Bersama 1. 6 Informan Pendukung (Pengguna Aplikasi Digital Korlantas di Kota Bekasi)	194
Foto Bersama 1. 5 Informan Pendukung (Pengguna Aplikasi Digital Korlantas di Kota Bekasi)	194