



UNIVERSITAS NASIONAL

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SURAT
IZIN MENGEMUDI (SIM) KENDARAAN BERMOTOR DI
KANTOR SATPAS SIM KEPOLISIAN RESOR METRO
BEKASI TAHUN 2021**

SKRIPSI

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

Auliza Prastiwi

183112351550061

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

2022



NATIONAL UNIVERSITY

***QUALITY OF SERVICE FOR MAKING DRIVER'S LISENCE AT BEKASI
METRO POLICE DRIVE'S LICENCE SERVICE UNIT OFFICE IN 2021***

SKRIPSI

*Submitted As One To Get
Bachelor's Degree in Public Administration (S.AP)*

Auliza Prastiwi

183112351550061

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Auliza Prastiwi
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550061
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Kendaraan Bermotor di Kantor SATPAS SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi tahun 2021
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

Jakarta, Agustus 2022

Dosen Pembimbing

Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si

Dekan

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Auliza Prastiwi
NPM : 183112351550061
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Kendaraan Bermotor di Kantor SATPAS SIM Kepolisian Resor Bekasi 2021

Telah berhasil dipertahankan dihadapan 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.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M. Pd., M.M

Penguji I : Drs. Didit Setiabudi, M.Si

Penguji II : Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si

Ditetapkan di: Jakarta

Tanggal: 12 / September /2022



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIC
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Auliza Prastiwi

Nomor Induk Mahasiswa : 183112351550061

Fakultas : FISIP

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Kendaraan Bermotor di Kantor SATPAS SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi tahun 2021

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 23 Agustus 2022, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 12 September 2022

Ketua Sidang: Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M., M.Pd

Penguji I: Drs. Didit Setiabudi, M.Si

Penguji II: Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si

Keterangan :

**) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diajukan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.*

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Auliza Prastiwi
NPM : 183112351550061
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Tanggal Sidang : 23 Agustus 2022




JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SURAT IZIN
MENGEMUDI (SIM) KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SATPAS
SIM KEPOLISIAN RESOR METRO BEKASI TAHUN 2021**

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

***QUALITY OF SERVICE FOR MAKING DRIVER'S LISENCE AT BEKASI
METRO POLICE DRIVE'S LICENCE SERVICE UNIT OFFICE IN 2021***

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 12 September 2022	TGL : 12 September 2022	TGL : 12 September 2022
		
Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si.	Dr. Mary Ismowaty, M.Si.	Auliza Prastiwi

HALAMAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Auliza Prastiwi

Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550061

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat
Izin Mengemudi (SIM) Kendaraan
Bermotor di Kantor SATPAS SIM
Kepolisian Resor Metro Bekasi Tahun 2021

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan hasil saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional dan Perguruan Tinggi Lainnya.

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

Jakarta, 23 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Auliza Prastiwi



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

BIODATA ALUMNI MAHASISWA

SEMESTER GENAP/GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022

Nama Mahasiswa : Auliza Prastiwi
NPM : 183112351550061
Prodi / Konsentrasi : Program Studi Administrasi Publik
Tempat, Tgl. Lahir : Jakarta, 16 Juni 1999
Alamat Rumah : Perum. Mega Regency Blok H 62 No. 4 RT 001 RW
009 Desa Sukasari Kecamatan Serang Baru
Kabupaten Bekasi Jawa Barat
Telepon Rumah : -
Telepon Kantor : -
HP : 089507819990
Alamat Kantor : -
E-mail : prastiwiauliza@gmail.com

Jakarta, 12 September 2022
Alumni,

Auliza Prastiwi

ABSTRAK

Nama : Auliza Prastiwi

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Kendaraan Bermotor di Kantor SATPAS SIM Kepolisian Resor Bekasi 2021

Kata Kunci Kualitas, Pelayanan, Surat Izin Mengemudi, Satuann Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resro Metro Bekasi	<p>Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Dalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 52 Ayat 2 Tentang Surat Izin Mengemudi menyebutkan bahwa yang berwenang dalam melakukan penerbitan SIM (Surat Izin Mengemudi) kepada masyarakat adalah Kepala Kepolisian di setiap wilayah masing-masing dan didelegasikan kepada Kepala Satuan Lalu Lintas. Jadi untuk penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kabupaten Bekasi diterbitkan oleh Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Metro Bekasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Metro Bekasi. Penelitian ini di analisis menggunakan teori Zeithaml dalam Hardiansyah terdiri dari 5 indikator. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dengan analisis teori Zeithaml dalam Hardiansyah, kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Metro Bekasi sudah di bilang cukup baik. Hal ini dibuktikan pelayanan yang sudah sesuai SOP yang berlaku, biaya yang sudah transparan, dan jelasnya proses pembuatan Surat Izin Mengemudi dari tahap awal hingga akhir. Namun masih ada beberapa masalah adalah, minimya bangku pemohon yang tidak sesuai dengan jumlah pemohon di hari libur, masih ada beberapa pemohon yang menanyakan kepada pemohon lain karena petugas tidak ada pada posisinya saat bertugas atau penjelasannya kurang dipahami pemohon, dan jaminan waktu yang tidak sesuai dengan ketentuan yang ada.</p>
Pembimbing	Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si

ABSTRACT

Name : Auliza Prastiwi
Study Program : Public Administration
Title : *Quality Of Service For Making Drive's Licence At Bekasi Metro Police Drive's Licence Service Unit Office In 2021*

Keywords Quality, Service, Driving License, Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Metro Bekasi	<p><i>Community services can be categorized as effective if the community gets easy service with short, fast, precise and satisfying procedures. The success of increasing the effectiveness of public services is determined by the ability of the government to improve the work discipline of service personnel. In the Regulation of the Head of the National Police of the Republic of Indonesia Number 9 of 2012 Article 52 Paragraph 2 concerning Driving Permits, it is stated that the authority to issue a driver's license (SIM) to the public is the Chief of Police in each respective region and delegated to the Head of the Traffic Unit.</i></p> <p><i>So for the issuance of a Driving License (SIM) in Bekasi Regency, it is issued by the Bekasi Metro Police SIM Administration Unit (SATPAS). The purpose of this study was to find out how the quality of service for making a Driving License at the Office of the Administrative Administration Unit (SATPAS) of the Bekasi Metro Police SIM. This study was analyzed using Zeithaml's theory in Hardiansyah consisting of 5 indicators. This research uses descriptive research method with a qualitative approach. Based on the results of research with the analysis of Zeithaml's theory in Hardiansyah, the quality of service for making a Driving License at the Office of the Administrative Administration Unit (SATPAS) for the Bekasi Metro Police SIM is said to be quite good.</i></p> <p><i>This is evidenced by the service that is in accordance with applicable SOPs, transparent costs, and the clarity of the process of making a driving license from the beginning to the end. However, there are still some problems, namely, the minimum number of applicant seats that do not match the number of applicants on holidays, there are still some applicants who ask other applicants because the officer is not in his position while on duty or the explanation is not understood by the applicant, and the guarantee time is not in accordance with existing provisions.</i></p>
Mentor	Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang selalu menyertai penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi tahun 2021”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik di Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak - pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan skripsi ini, diantaranya ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., M.Pd., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si. selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si. selaku Wakil Dekan II Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si. Selaku Ketua Prodi Administrasi Publik yang telah memberikan dukungan.
6. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.A.P. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional.

7. Bapak Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si selaku dosen pembimbing penulis yang telah banyak memberikan dukungan serta bantuan yang sangat besar kepada penulis untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
9. Bapak IPDA Achmad Suhrizal selaku Kepala Sub Unit 1 Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi yang telah bersedia menjadi informan kunci dalam penelitian yang saya ampu.
10. Ibu AIPDA Yuliana Restu Eka Dewi dan Bapak BRIPKA Agus Setyawan selaku penanggung jawab zona 1 dan 2 Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi yang telah bersedia menjadi informan utama saya dalam penelitian ini.
11. Bapak AIPTU Mohammad Arifin dan Bapak AIPDA Budhi Prasetyo selaku Staff Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi yang telah membantu memberikan data penunjang yang saya butuhkan.
12. Bapak Dhanar Arinto dan Ibu Wagisah selaku orang tua tercinta yang selalu memberikan doa semangat dan motivasi kepada penulis serta memberikan dorongan moril serta materi yang tak henti kepada penulis, dan juga adik saya, Bunga Ayu Andini.

13. Dan yang terkasih Bima Jati Bagaskara yang telah memberikan doa, bantuan serta motivasi, dan semangat kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
14. Teman – teman saya Rinjani Giti Suari, Listia Dwi Ramadhani, Putri Tyas, Indah Widiyasari, yang memberikan semangat, masukan, motivasi, dan selalu mendoakan kepada penulis tiada henti.
15. Teman – teman penulis selama berlangsungnya pengerjaan skripsi ini Tika Anggita Muhaeni dan Heidy Rahayu yang telah memberikan semangat, masukan, motivasi, dukungan dan doa satu sama lain.
16. Dan pihak yang telah terlibat dalam penulisan skripsi ini. Yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melindungi kita.

Bekasi, 20 Maret 2022



Auliza Prastiwi

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KARYA TULIS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Kerangka Teori.....	12
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	12

2.2.2 Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan	13
2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kualitas Pelayanan	16
2.2.4 Hubungan Kualitas Layanan terhadap Perilaku Konsumen	20
2.3 Surat Izin Mengemudi (SIM)	21
2.3.1 Penggolongan Surat Izin Mengemudi.....	22
2.3.2 Penerbitan Surat Izin Mengemudi	23
2.4 Kerangka Pemikiran	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Pendekatan Penelitian.....	28
3.2 Informan Penelitian.....	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data	31
3.3.1 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.3.2 Sumber Data	33
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	34
3.4.1 Triangulasi Data.....	34
3.4.2 Analisis Data.....	35
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.1.1 Gambaran Umum SATPAS SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi	37
4.1.2 Dasar Pembentukan SATPAS SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi ...	40
4.1.3 Visi dan Misi SATPAS SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi	41
4.1.4 Tugas dan Fungsi Pembentukan SATPAS SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi	43
4.1.5 Struktur Organisasi SATPAS SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi	45

4.2 Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor	47
4.2.1 <i>Tangible</i> (bukti fisik/berwujud)	48
4.2.2 <i>Reliability</i> (kehandalan)	55
4.2.3 <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	58
4.2.4 <i>Assurance</i> (jaminan)	62
4.2.5 <i>Emphaty</i> (empati)	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
3.4 Kesimpulan	69
3.5 Saran	72
a. Saran Teoritis	72
b. Saran Praktis	73
DAFTAR PUSTAKA	74



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA	77
LAMPIRAN 2 HASIL WAWANCARA	81
LAMPIRAN 3 SURAT IZIN PERMOHONAN PENELITIAN	95
LAMPIRAN 4 SURAT BALASAN PENELITIAN DARI LOKASI PENELITIAN	96
LAMPIRAN 5 DOKUMENTASI PENELITI DENGAN INFORMAN	97
LAMPIRAN 6 DOKUMENTASI	100
LAMPIRAN 7 SURAT KETERSEDIAAN BIMBINGAN SKRIPSI	102
LAMPIRAN 8 DAFTAR RIWAYAT HIDUP	103



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Kecelakaan Lalu Lintas Kabupaten Bekasi.....	4
Tabel 1.2 Data Jumlah Korban Kecelakaan Tidak Memiliki SIM	5
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Informan Penelitian	30
Tabel 4.1 Struktur Organisasi SATPAS SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi Terbaru	46



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4.1 Mekanisme Pembuatan Surat Izin Mengemudi	38
Gambar 4.2 Dasar Hukum Tarif Pembuatan Surat Izin Mengemudi.....	40
Gambar 4.3 Janji Pelayanan Publik.....	41
Gambar 4.4 Maklumat Pelayanan.....	42
Gambar 4.5 Visi dan Misi Satpas SIM Polres Metro Bekasi	43
Gambar 4.6 Struktur Organisasi Satpas SIM Polres Metro Bekasi	46

