

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abdurrahman Fatoni. (2011). *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, hlm.104.
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Ed Revisi*. Jakarta : Rineka Cipta, hlm 183
- Burhan, Bungin. (2007). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta : Fajar Interpratama Offset, hlm 107
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PENERBIT Gava Media.
- Husaini, Usman dan Purnomo, Setiadi Akbar. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: PT Bumi Aksara, hlm. 85-89
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, hlm 20
- Maman, Rachman. 1993. *Strategi dan Langkah -Langkah Penelitian Pendidikan*, Semarang: IKIP Semarang Press, hlm 114
- M. Iqbal Hasan. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Penerbit Ghalia Indonesia : Jakarta
- Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong Lexy J. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosda Karya: Bandung

Moleong, Lexy J. 1995. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

S. Margono. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Rineka Cipta, hlm 36-37

Sudarto.1997. *Metodologi Penelitian Filsafat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, hlm. 66.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, hlm. 273.

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA, hlm. 224

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung :Alfabeta, CV. Hlm. 194

Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, hlm. 85.

Sutrisno, Hadi. 2002. *Metodologi Reserch*. Yogyakarta: Andi Ofset (Edisi Refisi, 2002), hlm.136.

Peraturan Perundang – Undangan:

Undang – Undang RI Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian

Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Bab VIII tentang mengemudi bagian ke satu tentang Surat Izin Mengemudi dalam Pasal 77

Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Bab VIII bagian kedua penerbitan dan pendanaan Surat Izin Mengemudi dalam pasal 87

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

UU No. 25 Tahun 2009

Keputusan Menteri PAN dan RB nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomer 9 Tahun 2012 Pasal 52 Ayat dua (2) Tentang Surat Izin Mengemudi

Skripsi:

Bakara, L.T, Sancristo. *“Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalulintas (SATLANTAS) Medan Kota”*. Universitas Sumatra Utara. 2019.

Sari, Nila. *“Analisi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus dalam Pelayanan Pembuatan SIM di Satlantas Medan)”*. Universitas Islam Negeri Sumatra Utara. 2018.

LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA

Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Izin

Mengemudi (SIM) di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS)

SIM Polisi Resor Metro Bekasi

PENELITIAN SKRIPSI menggunakan metode kualitatif dengan mengacu kepada teori Zeithaml, dkk, 1990 dalam Hardiansyah (2011: 46), tentang Kualitas Pelayanan yang terdiri dari lima indikator, yaitu (1) *Tangible* (bukti fisik/terwujud), (2) *Reliability* (kehandalan), (3) *Responsiviness* (ketanggapan), (4) Assurance (jaminan), (5) *Emphaty* (empati).

❖ Untuk Petugas Pemberi Layanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi

Dimensi	Indikator	Pertanyaan
Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi	Tangible (terlihat/terwujud)	- Se jauh mana fasilitas sarana dan prasarana yang di miliki Satpas SIM Polres Metro Bekasi? - Bagaimana kedisiplinan petugas dalam melakukan persiapan untuk pelayanan kepada pemohon SIM?
	Reliability (kehandalan)	- Apakah dalam melakukan pelayanan Satpas SiM Polres Metro Bekasi sudah memiliki standar pelayanan yang jelas? - Se jauh mana informasi yang diberikan kepada pemohon tepat dan dapat dipertanggungjawabkan?
	Responsiviness (ketanggapan)	- Bagaimana cara petugas dalam

		<p>memberikan pelayanan yang terbaik kepada pemohon?</p> <p>- Seperti apa tingkat kemampuan petugas dalam menjalankan aturan yang ditetapkan dalam proses pembuatan SIM?</p>
	Assurance (jaminan)	<p>Bagaimana sikap petugas dalam memberikan kepercayaan kepada pemohon SIM dari segi biaya maupun waktu?</p>
	Emphaty (empati)	<p>Bagaimana cara petugas dapat melayani pemohon yang sekiranya kurang memahami alur pembuatan SIM?</p>



❖ Ditujukan untuk Pemohon Surat Izin Mengemudi:

Dimensi	Indikator	Pertanyaan
Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi	Tangible (terlihat/terwujud)	- Bagaimana pandangan masyarakat pemohon Surat Izin Mengemudi yang sudah menggunakan jasa layanan di kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi terhadap sarana dan prasarana yang dimiliki? - Bagaimana proses pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi? Apakah lebih mudah atau ada kesulitan?
	Reliability (kehandalan)	- Bagaimana keahlian petugas ketika melayani pemohon yang melakukan pembuatan SIM? - Apakah pelayanan di kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi sudah sesuai dengan

		prosedur yang berlaku?
	Responsiviness (ketanggapan)	<ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana keahlian petugas ketika melayani pemohon yang melakukan pembuatan SIM? - Bagaimana respon petugas ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
	Assurance (jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> - Apakah petugas Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi sudah melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat? - Apakah petugas Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan?
	Emphaty (empati)	<ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana sikap petugas dalam memberika pelayanan? Sudah sopan atau belum? - Apakah dalam melayani, petugas menghargai pengguna layanan?

LAMPIRAN 2 HASIL WAWANCARA

Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Kendaraan Bermotor di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi tahun 2021.

❖ Narasumber 1 (Petugas Satpas SIM Polres Metro Bekasi)

Nama: IPDA Achmad Suhrizal

Umur: 35 tahun

Jabatan: Kepala Sub Unit 1

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Sejauh mana fasilitas sarana dan prasarana yang di miliki Satpas SIM Polres Metro Bekasi?	“Untuk fasilitas yang ada di SATPAS SIM Polres Metro Bekasi sudah cukup lengkap dengan sarana dan prasarana, seperti taman bermain anak, taman baca, dan ruang menyusui. Jadi cukup lengkap ya untuk fasilitasnya”.
2	Bagaimana kedisiplinan petugas dalam melakukan persiapan untuk pelayanan kepada pemohon SIM?	“Untuk kedisiplinan, petugas pertama kali melaksanakan apel pagi di Polres Metro Bekasi itu sekitar pukul 06.00, kemudian dari jam 06.15 sampai 07.15 petugas melakukan pengaturan lalu lintas terlebih dahulu. Kemudian jam 07.45 petugas sudah stand by di zonanya masing – masing, jadi semua harus datang terlebih dahulu petugasnya daripada pemohon SIM”.
3	Apakah dalam melakukan pelayanan Satpas SiM Polres Metro Bekasi sudah memiliki standar pelayanan yang jelas?	“Sudah, untuk Satpas SIM Polres Metro Bekasi sudah memiliki standar pelayanan sesuai SOP. Bahkan kami sudah menggunakan ISO, yaitu sebuah bukti pelayanan yang sudah bermutu internasional. Dan kami pun baru saja memperpanjang ISOnya. Mengenai

		informasi kami yang tepat kepada masyarakat kabupaten Bekasi menggunakan Audio Visual, atau E-Informasi yang bekerjasama dengan Urbancikarang, jadi kami sudah menaruh semua informasi yang bisa di akses oleh masyarakat ”.
4	Sejauh mana informasi yang diberikan kepada pemohon tepat dan dapat dipertanggungjawabkan?	“Mengenai informasi kami yang tepat kepada masyarakat kabupaten Bekasi menggunakan Audio Visual, atau E-Informasi yang bekerjasama dengan Urbancikarang, jadi kami sudah menaruh semua informasi yang bisa di akses oleh masyarakat ”
5	Bagaimana cara petugas dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pemohon?	“Mengenai bagaimana kami melakukan pelayanan yang terbaik, kami mengedepankan, senyum, sapa, dan salam. Saat peserta uji dan pemohon SIM datang ke sini. Karna bagaimanapun juga kami dari petugas harus ramah agar pemohon merasa nyaman”.
6	Seperti apa tingkat kemampuan petugas dalam menjalankan aturan yang ditetapkan dalam proses pembuatan SIM?	“Untuk tingkat petugas dalam menjalankan aturan yang telah ditetapkan, kami sudah dibekali dengan pelatihan sertifikasi mengemudi, jadi petugas kami disini sudah 90-95% sudah mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh Polri”.
7	Bagaimana sikap petugas dalam memberikan kepercayaan kepada pemohon SIM dari segi biaya maupun waktu?	“Dari segi pelayanan petugas itu selalu mengarahkan dan menjelaskan peserta uji atau pemohon SIM yang datang alur mekanismenya atau rangkaian prosedur pembuatan SIM. Ada pemandu dari petugas kami yang setiap harinya mereka stand by di lobi atau zona 1 agar mereka melengkapi dahulu persyaratan yang sudah ditentukan seperti kesehatan, asuransi, psikologi. Setelah persyaratan sudah dilengkapi kemudian di arahkan dengan petugas kami ke loket pembayaran bank BRI dan selanjutnya mengikuti

		<p>mekanisme pembuatan SIM yang ada. Dari segi biaya sudah tertera dengan adanya papan PNBK, seperti di loket – loket tertentu bagian kesehatan, asuransi, dan psikologi, jadi masyarakat juga sudah bisa melihat secara langsung biaya yang dikeluarkan untuk pembuatan SIM”.</p>
8	<p>Bagaimana cara petugas dapat melayani pemohon yang sekiranya kurang memahami alur pembuatan SIM?</p>	<p>“Jadi petugas kami terutama piket pemandu yang ada di zona 1 menjelaskan mekanisme secara perlahan kepada pemohon yang masih bingung, kami petugas siap memberi arahan untuk melengkapi persyaratan. Setelah itu baru kami arahkan untuk masuk ke dalam gedung yang mengikuti alur yang sudah ditetapkan”.</p>



❖ Narasumber 2 (Petugas Satpas SIM Polres Metro Bekasi)

Nama: AIPDA Yuliana Restu Eka Dewi

Umur: 35 tahun

Jabatan: Penanggung Jawab Zona 1

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Sejauh mana fasilitas sarana dan prasarana yang di miliki Satpas SIM Polres Metro Bekasi?	“Untuk sarana umum sudah cukup memadai seperti ruang ibu menyusui, ruang tunggu juga sudah cukup, tempat charger hanphone, toilet. Selain itu untuk sarana lainnya seperti komputer, tambahan seperti formulir, arena bermain anak semua sudah cukup terpenuhi. Hanya saja bangku untuk tunggu masih kurang sedikit dan ketersediaan mushola di luar kantor yang belum memadai”.
2	Bagaimana kedisiplinan petugas dalam melakukan persiapan untuk pelayanan kepada pemohon SIM?	“Petugas itu setiap hari melakukan Apel pagi di Polres Metro Bekasi. Jadi setelah apel harus stand by di Satpas sekitar pukul 07.45. Tapi da beberapa petugas juga yang mengatur lalu lintas dahulu baru datang ke Satpas. Sejauh ini anggota jarang sekali ada yang telat, walaupun telat harus ada alasan yang masuk akal, jadi untuk ketepatan waktu pelayanan kita selalu mulai di jam 08.00 pagi”.
3	Apakah dalam melakukan pelayanan Satpas SiM Polres Metro Bekasi sudah memiliki standar pelayanan yang jelas?	“Saya rasa sudah karna kami selalu memberikan arahan kepada pemohon pembuatan SIM, mulai langkah awal hingga akhir kami sudah menjelaskan prosedur utama seperti Kesehatan, asuransi, kemudian ada tambahan psikologi, kemudian membayar PNPB atau Penerima Negara Bukan Pajak yang wajib dibayar bagi pemohon SIM baik pembuata baru atau perpanjangan”.

4	Sejauh mana informasi yang diberikan kepada pemohon tepat dan dapat dipertanggungjawabkan?	“Saya rasa sudah karna kami selalu memberikan arahan kepada pemohon pembuatan SIM, mulai langkah awal hingga akhir kami sudah menjelaskan prosedur utama seperti Kesehatan, asuransi, kemudian ada tambahan psikologi, kemudian membayar PNPB atau Penerima Negara Bukan Pajak yang wajib dibayar bagi pemohon SIM baik pembuata baru atau perpanjangan”.
5	Bagaimana cara petugas dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pemohon?	“Sebagai petugas kita harus memberikan pelayanan secara humanis kepada masyarakat tentang tatacara prosedur pembuatan SIM, yang pastinya sesuai SOP dan prosedur yang berlaku. Selain itu menjawab pertanyaan – pertanyaan dari masyarakat yang kurang paham, seperti contoh minta di tunjukkan untuk ke ruang ibu menyusui, kemudian kita antar kesana agar lebih mengerti”.
6	Seperti apa tingkat kemampuan petugas dalam menjalankan aturan yang ditetapkan dalam proses pembuatan SIM?	Mengenai tingkat kemampuan petugas yang pasti anggota Polri itu diberikan kemampuan berdasarkan bidangnya, diberikan pelatihan – pelatihan untuk di tempatkan di setiap zona – zona, dan saya rasa semua anggota sudah mampu untuk memberikan pelayanan yang terbaik”.
7	Bagaimana sikap petugas dalam memberikan kepercayaan kepada pemohon SIM dari segi biaya maupun waktu?	“Mengenai ketepatan waktu biasanya maksimal dari awal pembuatan sampai akhir itu 1-2 jam tergantung jumlah pemohon yang datang di hari itu, seperti halnya hari sabtu yang selalu ramai karna banyak orang yang libur di hari sabtu kemudian memanfaatkan waktu untuk datang kesini, bisa jadi lebih lama dari waktu yang ditentukan. Kemudian dari segi biaya adanya keterusterangan dan transparan dalam biaya, dengan car

		<p>akita buat banner juga mengenai biaya – biaya yang diperlukan untuk melakukan pembuatan baru maupun perpanjangan SIM, selain itu kami juga menaruhnya di media social agar masyarakat bisa lebih mudah mengetahui informasi – informasi seputar biaya yang dikeluarkan. Selain itu kami juga menyediakan call center yang selalu cepat tanggap mengenai pertanyaan – pertanyaan masyarakat”.</p>
8	<p>Bagaimana cara petugas dapat melayani pemohon yang sekiranya kurang memahami alur pembuatan SIM?</p>	<p>“Sebagai petugas kami harus menjelaskannya dengan sabar, dari mulai dengan pemohon yang sedikit emosi disitulah kami petugas bertugas dengan rendah hati, kita jelaskan tahapan – tahapannya sampai mereka mengerti. Terkadang ada pemohon yang tidak terima karna masa berlaku SIM nya sudah habis dan ingin diperpanjang padahal dari ketentuannya sudah ga bisa perpanjang telat seharipun. Jadi kami sebagai petugas menjelaskannya dari hati ke hati, sabar, dan tersenyum”.</p>

❖ Narasumber 3 (Petugas Satpas SIM Polres Metro Bekasi)

Nama: BRIPKA Agus Setyawan

Umur: 38 tahun

Jabatan: Penanggung Jawab Zona 2

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Sejauh mana fasilitas sarana dan prasarana yang di miliki Satpas SIM Polres Metro Bekasi?	“Sudah cukup baik ya, mulai dari pendaftaran, bagian input data, identifikasi, toilet, ruang menyusui, ruangan ber AC, computer, semua sudah cukup baik menurut saya”.
2	Bagaimana kedisiplinan petugas dalam melakukan persiapan untuk pelayanan kepada pemohon SIM?	“Untuk memulai pelayanan kita sudah siap jam 08.00, harus memberikan pelayanan secara one time, memang ada beberapa yang telat datang karena hal tak terduga. Dalam penyeleksian data pemohon SIM kita juga harus disiplin karena yang membuat SIM tidak hanya warga lokal tetapi warga negara asing juga ada, seperti berkas harus di lengkapi. Kemudian terkait seragam yang diharuskan memakai sepatu, seragam rapih dan sesuai ketentuan”.
3	Apakah dalam melakukan pelayanan Satpas SiM Polres Metro Bekasi sudah memiliki standar pelayanan yang jelas?	“Sudah sangat jelas ya sejauh ini, di banner pun kita sudah menyediakan langkah – Langkah pembuatan SIM baru dan perpanjangan, dimulai dari Kesehatan, asuransi, sekarang ditambah psikologi, kemudian pembayaran PNBPN ada di dalam gedung”.
4	Sejauh mana informasi yang diberikan kepada pemohon tepat dan dapat dipertanggungjawabkan?	“Sudah sangat jelas ya sejauh ini, di banner pun kita sudah menyediakan langkah – Langkah pembuatan SIM baru dan perpanjangan, dimulai dari Kesehatan, asuransi, sekarang ditambah psikologi, kemudian pembayaran PNBPN ada di dalam gedung”

5	Bagaimana cara petugas dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pemohon?	“Dengan cara senyum, sapa, salam, sopan, santun, disetiap pelayanan itu semuanya harus baik, jadi pemohon merasa puas akan menjadi nilai plus tersendiri untuk kami para petugas dan kantor ini”.
6	Seperti apa tingkat kemampuan petugas dalam menjalankan aturan yang ditetapkan dalam proses pembuatan SIM?	“Untuk setiap petugas memiliki kemampuan dan keterampilannya masing – masing per zona. Seperti zona 1 yang dapat memberikan informasi, kemudian zona 2 yang mampu dengan, cepat, tepat dan teliti dalam memasukkan data pemohon, kemudiann zona 3 atau zona foto yang selalu menanyakan kembali apakah data sudah benar atau belum”.
7	Bagaimana sikap petugas dalam memberikan kepercayaan kepada pemohon SIM dari segi biaya maupun waktu?	“Biaya kita selalu transparan dan akuntable, kita usahakan semua di media social maupun di banner kita terus terang mengenai soal biaya, bukan hanya PNBPN, tapi kita juga kasih tau biaya dari awal pembuatan SIM baik perpanjang atau bikin baru. Dari segi waktu pelayanan juga kita usahakan selalu cepat, kita selalu tambah personel untuk backup zona mana yang sekiranya membutuhkan personel lebih karna petugas disini rata – rata menguasai zona lain selain tugas utamanya. Makanya kita selalu usahakan agar cepat terlebih dihari sabtu yang selalu ramai”.
8	Bagaimana cara petugas dapat melayani pemohon yang sekiranya kurang memahami alur pembuatan SIM?	“Kita sebagai petugas wajib menerangkan mekanismenya dari awal sampai akhir, seperti awalan ke kesehatan, asuransi, kemudian psikologi dan dilanjut untuk bayar bank BRI dan untuk pengisian formulir pun kita pandu bagi yang merasa kurang paham, kemudian mengikuti rangkaian aturan sampai akhir”.

❖ Narasumber 4 (Masyarakat)

Nama: Rinjani Giti Suari

Umur: 27 tahun

Jenis Kelamin: Perempuan

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pandangan masyarakat pemohon Surat Izin Mengemudi yang sudah menggunakan jasa layanan di kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi terhadap sarana dan prasarana yang dimiliki?	“Menurut saya, sarana dan prasarananya cukup bagus, lengkap, toiletnya juga bersih, hanya pas saya datang di hari yang cukup ramai banyak masyarakat yang berdiri karna kurangnya bangku untuk menunggu di dalam jadinya kurang kondusif, selebihnya sudah bagus lahan parkir juga luas”.
2	Bagaimana proses pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi? Apakah lebih mudah atau ada kesulitan?	“Sudah cukup jelas, karena saya yang bukan warga asli sini jujur agak bingung awalnya, setelah tanya ke petugas yang didepan Gedung itu di arahkan ke asuransi kesehatan dulu. Cukup mudah sih menurut saya ga banyak harus ini harus itu”.
3	Bagaimana keahlian petugas ketika melayani pemohon yang melakukan pembuatan SIM?	“Sudah cukup baik, karena dari tahapan di tempat pelayanan sangat teratur dan mudah sekali untuk di ikuti, petugasnya pun sudah bekerja dengan cepat jadi tidak membuat menunggu terlalu lama. Petugasnya sudah bekerja secara baik”.
4	Apakah pelayanan di kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku?	“Sudah cukup baik, karena dari tahapan di tempat pelayanan sangat teratur dan mudah sekali untuk di ikuti, petugasnya pun sudah bekerja dengan cepat jadi tidak membuat menunggu terlalu lama. Petugasnya sudah bekerja secara baik”.
5	Bagaimana keahlian petugas ketika melayani pemohon yang melakukan pembuatan SIM?	“Cukup responsive menurut saya, banyak membantu dikalangan orang – orang awam dan orang merantau di sini yang kurang memahami alur

		pembuatan SIM, dijelaskan dari awal sampai akhir dengan jelas dan ramah”.
7	Apakah petugas Satuan penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan?	“Dari segi biaya sudah cukup terjangkau dan tidak terlalu mahal, pelayanannya yang memuaskan, petugasnya sabar – sabar, saya sudah puas sih”.
8	Bagaimana sikap petugas dalam memberika pelayanan? Sudah sopan atau belum?	“Sudah baik menurut saya, apalagi dalam memberikan arahan sudah sangat profesional. Sopan terhadap masyarakat yang datang untuk membuat SIM. Pelayanannya juga sudah cukup ramah”.
9	Apakah dalam melayani, petugas menghargai pengguna layanan?	“Sudah baik menurut saya, apalagi dalam memberikan arahan sudah sangat profesional. Sopan terhadap masyarakat yang datang untuk membuat SIM. Pelayanannya juga sudah cukup ramah”.



❖ Narasumber 5 (Masyarakat)

Nama: Budi Firmansyah

Umur: 33 tahun

Jenis Kelamin: Laki – laki

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pandangan masyarakat pemohon Surat Izin Mengemudi yang sudah menggunakan jasa layanan di kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi terhadap sarana dan prasarana yang dimiliki?	“Lumayan nyaman dan lengkap juga ya ada tempat bermain anak yang bawa anak biar ga bosan, bangku juga banyak, tapi hanya bangku untuk pengantar aja yang gak ada jadi ada yang duduk dibawah jadi kasian. Harusnya ditambahkan lagi biar dilihatnya enak dan nyaman”.
2	Bagaimana proses pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi? Apakah lebih mudah atau ada kesulitan?	“Menurut saya sudah mudah ya, karna banyak petugasnya juga yang mengarahkan saya biar ga bingung selanjutnya apa, untuk pengisian formulir juga dibantu dengan baik”.
3	Bagaimana keahlian petugas ketika melayani pemohon yang melakukan pembuatan SIM?	“Menurut saya sudah jelas ya, soalnya begitu saya masuk ke area kantor sudah ada petugas yang stand by untuk mengarahkan masyarakat ke prosedur awal pembuatan SIM. Langkahnya juga ga sulit, mereka sudah mempersiapkan banner yang cukup jelas alurnya dan mudah dimengerti”.
4	Apakah pelayanan di kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku?	“Menurut saya sudah jelas ya, soalnya begitu saya masuk ke area kantor sudah ada petugas yang stand by untuk mengarahkan masyarakat ke prosedur awal pembuatan SIM. Langkahnya juga ga sulit, mereka sudah mempersiapkan banner yang

		cukup jelas alurnya dan mudah dimengerti”.
5	Bagaimana keahlian petugas ketika melayani pemohon yang melakukan pembuatan SIM?	“Waktu saya masuk ke ruang identifikasi seperti sidik jari, saya cukup kesulitan dan cukup menghambat untuk ke tahap selanjutnya, petugasnya mencari cara agar jari saya ga basah, disitu saya rasa petugasnya sangat responsif dan saya terbantu sekali saat itu”.
6	Apakah petugas Satuan penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan?	“Biaya sudah cukup jelas dan terjamin, sesuai dengan yang ada di sosial medianya, ga ada masalah sama biayanya terjangkau. Kalo masalah waktu sih ya memang wajar pelayanan seperti ini kalo ada lamanya, karna emang mungkin masyarakatnya yang harus bisa cari waktu yang tidak antri aja”.
7	Bagaimana sikap petugas dalam memberika pelayanan? Sudah sopan atau belum?	“Kalo menurut saya sudah baik juga, semuanya jelas, alurnya jelas, disediakan air putih juga, apa lagi yang bawa anak ada permen, jadi bisa anteng. Pelayanannya juga ramah”.
8	Apakah dalam melayani, petugas menghargai pengguna layanan?	“Kalo menurut saya sudah baik juga, semuanya jelas, alurnya jelas, disediakan air putih juga, apa lagi yang bawa anak ada permen, jadi bisa anteng. Pelayanannya juga ramah”.

❖ Narasumber 6 (Masyarakat)

Nama: Bima Jati Bagaskara

Umur: 23 tahun

Jenis Kelamin: Laki – laki

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pandangan masyarakat pemohon Surat Izin Mengemudi yang sudah menggunakan jasa layanan di kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi terhadap sarana dan prasarana yang dimiliki?	“Untuk sarana dan prasarananya sudah cukup bagus sih dari lahan parkir yang luas baik kendaraan bermotor atau mobil, kemudian ruang tunggu yang luas dan tempat duduknya cukup banyak. Semua sudah cukup baik di bagian pendaftaran, isi formulir, hingga tahap akhir”.
2	Bagaimana proses pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi? Apakah lebih mudah atau ada kesulitan?	“Lebih mudah di sini dari kantor yang lama di Kalimalang, arahnya juga jelas dan tidak bertele – tele, sempat bingung ko agak jauh ya dari gedung utama ke prosedur awal, tapi alurnya jelas dan gampang di ikuti”.
3	Bagaimana keahlian petugas ketika melayani pemohon yang melakukan pembuatan SIM?	“Menurut saya pelayanannya sudah sesuai prosedur, dari awal sampai akhir mudah dimengerti oleh pemohon yang ingin memperpanjang atau pembuatan baru SIM”.
4	Apakah pelayanan di kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku?	“Menurut saya pelayanannya sudah sesuai prosedur, dari awal sampai akhir mudah dimengerti oleh pemohon yang ingin memperpanjang atau pembuatan baru SIM”.
5	Bagaimana keahlian petugas ketika melayani pemohon yang melakukan pembuatan SIM?	“Menurut saya sejauh ini sudah baik, sudah ramah, sudah berjalan dengan semestinya, tanggapannya juga bagus dan masyarakat banyak yang sudah paham ko karna penjelasan dari petugas mudah dimengerti”.

6	Apakah petugas Satuan penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan?	“Dari segi biaya saya rasa sudah cukup murah dan jelas untuk apa saja, ya masih terjangkau lah untuk jangka perpanjangan 5 tahun kedepan. Kalo dari waktu lumayan cepat juga, saya tadi hanya 45 menit karna memang di dalam ga terlalu ramai”.
7	Bagaimana sikap petugas dalam memberika pelayanan? Sudah sopan atau belum?	“Untuk petugasnya sendiri sudah terbilang sopan dan tegas, namun masih ada beberapa petugas yang kurang ramah dalam pelayanan. Tapi untuk menjalankan tugasnya sudah profesional dan menghargai pengguna layanan yang lainnya”.
8	Apakah dalam melayani, petugas menghargai pengguna layanan?	“Untuk petugasnya sendiri sudah terbilang sopan dan tegas, namun masih ada beberapa petugas yang kurang ramah dalam pelayanan. Tapi untuk menjalankan tugasnya sudah profesional dan menghargai pengguna layanan yang lainnya”.



LAMPIRAN 3 SURAT IZIN PERMOHONAN PENELITIAN



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Nomor : *FS/WDI/III/2021* Jakarta, 10 Agustus 2022
Lamp : -
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Kepada Yth : Kepala Unit Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Polres
Metro Bekasi
Di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama : Auliza Prastiwi
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351550061
Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik
Alamat Rumah : Perum. Mega Regency Blok H 62 No. 4 RT 001 RW 009 Desa
Sukasari Kecamatan Serang Baru Kabupaten Bekasi Jawa Barat
HP : 089507819990

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Kendaraan Bermotor di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi Tahun 2021, Dengan Dosen Pembimbing : Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si. Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan,

Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

**LAMPIRAN 4 SURAT BALASAN PENELITIAN DARI LOKASI
PENELITIAN**

POLRI DAERAH METRO JAYA
RESOR METRO BEKASI
SATUAN LALU LINTAS

Jalan Ki Hajar Dewantara No. 1 Cikarang 17550

Cikarang, Agustus 2022

Nomor : B/ 1 / LOG.5.1.5./III/2020/Sat Lintas

Klasifikasi : BIASA

Lampiran : Satu Berkas

Perihal : Pemberitahuan penerimaan
Penelitian dan Informasi Data

Kepada

Yth. REKTOR UNIVERSITAS
NASIONAL

di

Jakarta

1. Rujukan:
 - a. Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
 - b. Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
 - c. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - d. Surat Universitas Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik nomor : 795/WD/VIII/2021 tanggal 10 Agustus 2022 perihal Permohonan Penelitian dan Informasi Data;
 - d. Rencana Kegiatan Sat Lintas Polres Metro Bekasi Tahun 2022.
2. Diberitahukan kepada bapak/ibu bahwa, Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polres Metro Bekasi, yang bertempat di Kawasan Pemerintahan Kabupaten Bekasi Delta Mas Cikarang Pusat Kabupaten Bekasi, telah menerima mahasiswa dari Universitas Nasional dengan tujuan akan melaksanakan Penelitian dan Informasi Data guna kepentingan penyusunan skripsi, dengan data diri sebagai berikut :
 - a. Nama : AULIZA PRASTIWI
 - b. Nomor Induk Mahasiswa : 183112351550061
 - c. Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik
 - d. Alamat Rumah : Perum Mega Regency Blok H,62 No.4 RT.001/009 Desa Sukasari Kecamatan Serang Baru Kabupaten Bekasi.
3. Demikian untuk menjadi maklum.

KANIT REGIDENT POLRES METRO BEKASI



Tembusan :

1. Kapolres Metro Bekasi
2. Wakapolres Metro Bekasi

LAMPIRAN 5 DOKUMENTASI PENELITIAN DENGAN INFORMAN



Bersama Bapak IPDA Achmad Suhrizal selaku Ketua Sub Unit 1



Bersama Ibu AIPDA Yuliana Restu Eka Dewi selaku Penanggung Jawab Zona 1
(Pendaftaran)



Bersama Bapak Agus Setyawan selaku Penanggung Jawab Zona 2 (Registrasi)



Bersama Ibu Rinjani Giti Suari pemohon Surat Izin Mengemudi



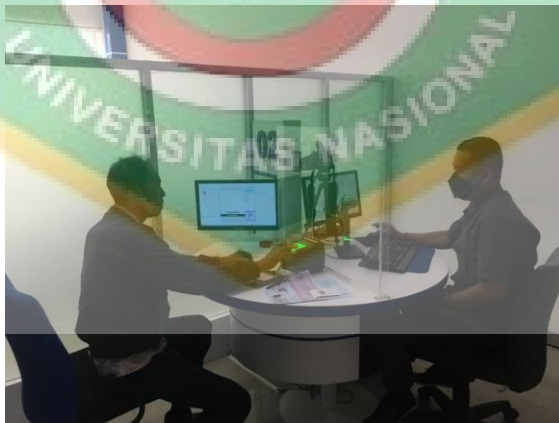
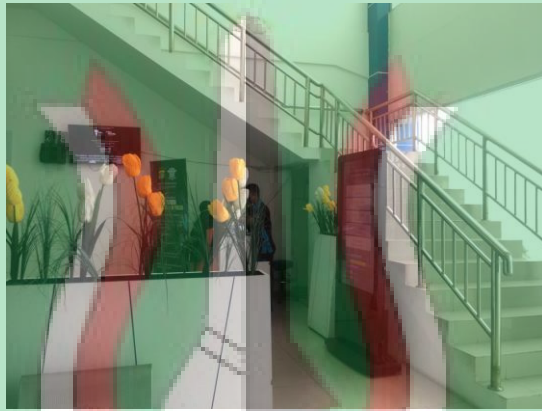
Bersama Bapak Bima Jati Bagaskara pemohon Surat Izin Mengemudi



Bersama Bapak Budi Firmansyah pemohon Surat Izin Mengemudi



LAMPIRAN 6 DOKUMENTASI





LAMPIRAN 7 SURAT KETERSEDIAAN BIMBINGAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Kepada
Yth

: Bapak Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si.
Dosen FISIP Universitas Nasional
Di Jakarta

Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
meminta kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing penulisan Skripsi yang di susun
oleh :

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

Kesediaan Bapak/Ibu memberikan bimbingan secara intensif sangat kami
harapkan. Diminta bapak/Ibu Memberikan Jawaban Segera dengan
memberikan tanda tangan di bawah ini dan untuk menghitung beban tugas,
diminta segera mengembalikan kepada Pimpinan Fakultas melalui Sekretariat.

Demikian, Terima Kasih.

~~Bersedia/Tidak Bersedia*~~
Sebagai Pembimbing

Wakil Dekan

Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si.

Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

* coret yang tidak perlu.

LAMPIRAN 8 DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Auliza Prastiwi

TTL : Jakarta, 16 Juni 1999

Agama : Islam

Alamat : Perum Megaregency Blok H 62 No 4 RT 001 RW 009 Desa
Sukasari Kecamatan Serang Baru Kabupaten Bekasi Jawa Barat

E-mail : prastiwiuliza@gmail.com

Pendidikan

1. 2004 – 2005 : TK Islam Ar – Rahmah Jakarta Timur
2. 2005 – 2011 : SD Negeri Sukasari 02
3. 2011 – 2014 : SMP Negeri 1 Cikarang Selatan
4. 2014 – 2017 : SMA Negeri 1 Cibarusah
5. 2018 – 2022 : Universitas Nasional

Pengalaman

1. Praktek Kerja Lapangan di Kantor Satpas SIM Polres Metro Bekasi
2. Admin loket Psikologi di PT Cakra Digital Intelektualita penempatan di Satpas SIM Polres Metro Bekasi

ORIGINALITY REPORT

25%
SIMILARITY INDEX

25%
INTERNET SOURCES

11%
PUBLICATIONS

16%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



1	repositori.usu.ac.id Internet Source	2%
2	media.neliti.com Internet Source	1%
3	repository.unhas.ac.id Internet Source	1%
4	ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id Internet Source	1%
5	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
6	docplayer.info Internet Source	1%
7	eprints.undip.ac.id Internet Source	1%
8	eprints.umm.ac.id Internet Source	1%
9	digilib.unmuhjember.ac.id Internet Source	1%

10	adoc.pub Internet Source	1 %
11	Submitted to University of Muhammadiyah Malang Student Paper	1 %
12	eprints.polsri.ac.id Internet Source	1 %
13	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1 %
14	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1 %
15	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1 %
16	gudang-makalah-download.blogspot.com Internet Source	1 %
17	ardinuralsyah.blogspot.com Internet Source	1 %
18	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1 %
19	ojs.uma.ac.id Internet Source	<1 %
20	www.birojasaperizinan.com Internet Source	<1 %
21	repository.ub.ac.id	

Internet Source

<1 %

22

eprints.umg.ac.id

Internet Source

<1 %

23

eprints.uny.ac.id

Internet Source

<1 %

24

id.123dok.com

Internet Source

<1 %

25

123dok.com

Internet Source

<1 %

26

repository.stei.ac.id

Internet Source

<1 %

27

www.jogloabang.com

Internet Source

<1 %

28

eprints.ubhara.ac.id

Internet Source

<1 %

29

repository.iainpurwokerto.ac.id

Internet Source

<1 %

30

kabar-terhangat.blogspot.com

Internet Source

<1 %

31

repository.uinjambi.ac.id

Internet Source

<1 %

32

admin.ebimta.com

Internet Source

<1 %



33	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
34	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %
35	korlantas.polri.go.id Internet Source	<1 %
36	core.ac.uk Internet Source	<1 %
37	digilib.uinsgd.ac.id Internet Source	<1 %
38	eprintslib.ummgl.ac.id Internet Source	<1 %
39	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	<1 %
40	aparatur.bappenas.go.id Internet Source	<1 %
41	ft.untidar.ac.id Internet Source	<1 %
42	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	<1 %
43	puskesmaspasundan01.wordpress.com Internet Source	<1 %
44	repository.stieykpn.ac.id Internet Source	<1 %



45	ojs.umrah.ac.id Internet Source	<1 %
46	bekasikab.go.id Internet Source	<1 %
47	www.slideshare.net Internet Source	<1 %
48	jurnal.untag-sby.ac.id Internet Source	<1 %
49	zbook.org Internet Source	<1 %
50	Submitted to Sastruyati Chao Test Account Student Paper	<1 %
51	ejournal.undiksha.ac.id Internet Source	<1 %
52	eprint.stieww.ac.id Internet Source	<1 %
53	informasimateriku.blogspot.com Internet Source	<1 %
54	repository.uinsu.ac.id Internet Source	<1 %
55	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1 %
56	jiana.ejournal.unri.ac.id Internet Source	<1 %

57

Submitted to Sriwijaya University

Student Paper

<1 %

58

Ersa Yuhana, Arrie Budhiartie, Eko Nuriyatman. "Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Jambi", Mendapo: Journal of Administrative Law, 2022

Publication

<1 %

59

Submitted to Universitas Putera Batam

Student Paper

<1 %

60

repository.unimar-amni.ac.id

Internet Source

<1 %

61

thebookee.net

Internet Source

<1 %

62

vdocuments.mx

Internet Source

<1 %

63

antoncharlianetika.blogspot.com

Internet Source

<1 %

64

dspace.uui.ac.id

Internet Source

<1 %

65

ejournal.stiepgri.ac.id

Internet Source

<1 %

66

www.scribd.com

Internet Source

<1 %



67 jurnal.pancabudi.ac.id Internet Source <1 %

68 repository.uhamka.ac.id Internet Source <1 %

69 thejournalish.com Internet Source <1 %

70 www.coursehero.com Internet Source <1 %

71 www.ejournal.an.fisip-unmul.ac.id Internet Source <1 %

72 www.jurnas.com Internet Source <1 %

73 www.teoripendidikan.com Internet Source <1 %



Exclude quotes On

Exclude bibliography Off

Exclude matches

< 10 words

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

Instructor

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20



PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46



PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51

PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61

PAGE 62

PAGE 63

PAGE 64

PAGE 65

PAGE 66

PAGE 67

PAGE 68

PAGE 69

PAGE 70

PAGE 71

PAGE 72



PAGE 73

PAGE 74

PAGE 75

PAGE 76

PAGE 77

PAGE 78

PAGE 79

PAGE 80

PAGE 81

PAGE 82

PAGE 83

PAGE 84

PAGE 85

PAGE 86

PAGE 87

PAGE 88

PAGE 89

PAGE 90

PAGE 91

PAGE 92

PAGE 93

PAGE 94

PAGE 95

PAGE 96

PAGE 97

