



UNIVERSITAS NASIONAL

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN
SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) DI KANTOR
SATUAN PENYELENGGARA ADMINISTRASI
(SATPAS) KEPOLISIAN RESOR BOGOR**

SKRIPSI

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

Nasywa Dania Rahmawati

213515516048

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

Februari 2025



NATIONAL UNIVERSITY

***QUALITY OF SERVICE IN MAKING DRIVING
LICENSES (SIM) AT THE BOGOR RESOR POLICE
ORGANIZING UNIT OFFICE***

SKRIPSI

Submitted as one of the requirements to obtain a Bachelor's degree

Nasywa Dania Rahmawati

213515516048

**PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE**

February 2025



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini:

Nama : Nasywa Dania Rahmawati
NPM : 213515516048
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan SIM di Kantor
Satpas Polres Bogor

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencatumkan 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 ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat

Jakarta, 08 Januari 2025

Yang membuat pernyataan

MATERAI



Nasywa Dania Rahmawati



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nasywa Dania Rahmawati
NPM : 213515516048
Program Studi : Administrasi Publik
Konsentrasi : -
Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN DALAM
PEMBUATAN SURAT IZIN MENGENMUDI (SIM)
DI KANTOR SATUAN PENYELENGGARA
ADMINISTRASI KEPOLISIAN RESORT BOGOR
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 6 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Dr. Heru Dian Setiawan, M.Si

Ketua Prodi Administrasi Publik

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nasywa Dania Rahmawati
NPM : 213515516048
Program Studi : Administrasi Publik
Konsentrasi : -
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) Kepolisian Resor Bogor
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Pada Program Studi Administrasi Publik (S.AP) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk disahkan

Jakarta, Februari 2025

Dosen Pembimbing

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

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Erna Ermawati Chotim., M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Nasywa Dania Rahmawati

NPM : 213515516048

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Kantor Satuan Penyelenggara (SATPAS) Kepolisian Resor Bogor

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Drs. Didit Setiabudi, M.Si

Penguji 1 : Angga Sulaiman, S.IP., M.AP

Penguji 2 : Dr. Heru Dian Setiawan, S.T., M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 19 Februari 2025



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nasywa Dania Rahmawati
Nomor Pokok Mahasiswa : 213515516048
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsentrasi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM)
Di Kantor Satuan Penyelenggara (SATPAS) Kepolisian Resor Bogor

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 26 Februari 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, Februari 2025

Ketua Sidang : Drs. Didit Setiabudi, M.Si

Penguji I : Dr. (C) Angga Sulaiman, S.IP., M.AP

Penguji II : Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si

Keterangan:

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijslid

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang selalu menyertai penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi Polres Bogor** 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 terimakasih 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.Aos Yuli Firdaus, S.I.P.,M.Si, selaku wakil dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
4. Bapak Angga Sulaiman, S.I.P., M.AP., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Kerja Sama dan Sumber Daya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional
6. 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
7. Seluruh dosen Program studi Administrasi Publik Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahaan berlangsung
8. Bapak AIPDA Dermawan Manik selaku Anggota Regident Satlantas di Kantor Satuan Penyelenggara Adminstras SIM Kepolisian Resor Bogor yang telah bersedia menjadi informan kunci dalam penelitian yang saya ampu

9. Ibu AIPTU Mindoria Siregar selaku staff Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Bogor yang telah membantu memberikan informasi tambahan dan memberikan data penunjang yang saya butuhkan
10. Buat Papa dan Mamah selaku Orang tua tercinta yang selalu memberikan doa dan semangat selalu serta motivasi kepada penulis serta memberikan dorongan moril beserta materi yang tak terhingga jumlahnya yang tak henti kepada penulis, dan juga adik saya, Salma Mansyalica.
11. Dan untuk teman – teman saya tercinta (kiw) Nurlaila Badriyah, Umma Ari Susanti, Salsabila Talitha Azura, Vidya Mas Adinda, Sabrina Nur Fadhila, Syifa Sabrina sudah menjadi teman baik saya yang berkesa selama proses perkuliahan berlangsung dan selalu memberikan semangat tiada henti..
12. Dan pihak yang 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 selalu melindungi kita

Bogor, 7 Februari 2025

Nasywa Dania Rahmawati

ABSTRAK

Nama : Nasywa Dania Rahmawati
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satuan Penyelenggara (SATPAS) Kepolisian Resort Bogor

Kata Kunci, Kualitas Pelayanan, Surat Izin Mengemudi, kepuasan masyarakat, pelayanan publik, Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resort Bogor	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satpas Polres Bogor. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi terhadap kepuasan masyarakat dan kepercayaan terhadap institusi kepolisian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan melalui data melalui wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan meskipun terdapat upaya untuk memberikan pelayanan yang baik, masih terdapat tantangan dalam konsisten terhadap sikap petugas. Hal ini dibuktikan pelayanan yang sudah sesuai SOP yang berlaku, biaya yang transparan, dan jelasnya proses pembuatan Surat Izin Mengemudi dari tahap awal hingga akhir. Namun masih ada beberapa masalah terhadap keramahan atau tidak nya petugas, hingga pemohon kurang jelas dalam menerima informasi.
Pembimbing	Dr. Heru Dian Setiawan,S.T.,M.Si

ABSTRACT

Name : Nasywa Dania Rahmawati
Major : Public Administration
Thesis Title : Quality of Service In Making Driving Liceness
(SIM) At Resor Police Organizing Unit Office

Keywords, Service Quality, Driving License, Community Satisfaction, Public Service, Administrative Unit, Bogor Resor Police	<i>This research aims to analyze services in making driving permits (SIM) at the Bogor Police security office. Service quality is an important factor that influences public satisfaction and trust in police institutions. The method used in this research is a qualitative approach using data through interviews and documentation studies. The results of the reserach show that although there are effort to provide good service, there are still challenges in being consistent with the attitude of officers. This is proven by services that comply with applicable SOP, transparant cost, and clarity in the process of making a driving license from the beginning to the end. However, there are still several problems regarding whether the officers are friendly or not, so that applicants are less clear about receiving information</i>
Menthor	Dr. Heru Dian Setiawan,S.T., M.Si

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
FORMULIR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Kerangka Teori.....	16
2.2.1 Kualitas Pelayanan	16
2.2.2 Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.4 Konsep dan Teori Pelayanan Publik.....	22
2.2.5 Pengertian Surat Izin Mengemudi (SIM).....	25
2.2.6 Pelayanan Penerbitan SIM Satlantas Polres Bogor.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Pendekatan Penelitian.....	30
3.2 Informan Penelitian	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data	34
3.4 Teknik Analisis Data	36
3.5 Teknik Pengesahan Data	38
BAB IV.....	40
4.1 Hasil Penelitian.....	40
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Bogor	40
4.1.2 Profil Umum Polres Bogor	41
4.1.3 Visi dan Misi Polres Bogor.....	42
4.1.4 Tugas dan Fungsi Satuan Kerja Polres Bogor	43
4.2 Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Bogor	58
4.2.1 Reliability (Keandalan) dalam Sebuah Kualitas Pelayanan.....	60
4.2.2 Tangibles (Bukti Fisik).....	63
4.2.3 Responsiveness (Ketanggapan)	65
4.2.4 Assurance (Jaminan)	66

4.2.5	Empathy (Empati) dalam Sebuah Kualitas Pelayanan.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		71
5.1	Kesimpulan.....	71
5.2	Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....		74
LAMPIRAN		75



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 *** -



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Triangulasi Sumber	35
Gambar 3.2	Triangulasi Teknik	36
Gambar 6.1	***	-
Gambar 7.1	***	-
Gambar 8.1	***	-
Gambar 9.1	***	-
Gambar 10.1	***	-

