



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SURAT IJIN
MENGEMUDI (SIM) PADA SATUAN PENYELENGGARA
ADMINISTRASI SIM (SATPAS) POLRESTABES SEMARANG**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan S-1

Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu

Politik Universitas Diponegoro

Penyusun

REIFANDI YUSUF PRATAMA

14030117140082

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SURAT IJIN MENGEMUDI (SIM) PADA SATUAN PENYELENGGARA ADMINISTRASI SIM (SATPAS) POLRESTABES SEMARANG**

Nama : Reifandi Yusuf Pratama
NIM : 14030117140082
Program Studi/Jurusan : S1/Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata1.

Semarang, 22 September 2023

Dekan



Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, MT
NIP. 196408271990011001

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin.
NIP. 196908221994031003


Dosen Pembimbing :

1. Dr. Ida Hayu Dwimawanti M.M
2. Dr. Dra. Tri Yuniningsih M.Si


(.....)
(.....)

Dosen Penguji

1. Drs. Herbasuki Nurcahyanto M.T.
2. Dr. Ida Hayu Dwimawanti M.M
3. Dr. Dra. Kismartini M.Si


(.....)
(.....)
(.....)



**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)**

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Reifandi Yusuf Pratama
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030117140082
3. Tempat / Tanggal Lahir : Palangkaraya, 14 Desember 1998
4. Jurusan / Program Studi : S1- Administrasi Publik
5. Alamat : Jl. Damar Utara IV no 219 Banyumanik Kota Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :

Analisis Kualitas Pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM) pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang.

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 11 September 2023

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Dr. Ida Hayu Dwimawanti M.M
197608191994032003

Pembuat Pernyataan,

Reifandi Yusuf Pratama
NIM. 14030117140082

Ketua PS S1 Administrasi Publik
Ketua Program Studi

Dra. Maesaroh M.Si
NIP. 196612221993032001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Semua yang ada dalam diri kita special yang membedakannya hanya pada kemauan untuk bekerja keras ”

Skripsi ini saya persembahkan untuk Kedua orang tua saya Bapak R. Eriyanto dan Ibu Suparti, Dan kedua adikku yaitu Awang Ridho Maulana, Baelqies Senandung Nafisa, untuk diriku dan almamaterku. serta teman-teman yang senantiasa mendukungku

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SURAT IJIN MENGEMUDI (SIM)
PADA SATUAN PENYELENGGARA ADMINISTRASI SIM (SATPAS)
POLRESTABES SEMARANG**

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan SIM pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang. Satuan Penyelenggaraan Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang merupakan unsur pelaksana yang bertugas menyelenggarakan tugas kepolisian mencakup penjagaan, pengaturan, pengawalan, patroli, pendidikan masyarakat dan rekayasa lalu lintas. Selain itu Satlantas juga melakukan kegiatan seperti halnya registrasi dan identifikasi pengemudi kendaraan bermotor, penyidikan insiden kecelakaan lalu lintas dan melakukan penegakan hukum dalam bidang lalu lintas. Peneliti menggunakan data primer yang didapatkan, baik melalui pengamatan langsung maupun pertanyaan yang diajukan langsung kepada responden, Kemudian data yang diperoleh bisa dicatat atau direkam. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dan pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi secara langsung serta dokumentasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah 11 orang. Wawancara yang dilakukan yaitu wawancara semi struktur dengan aparaturnya kepolisian dan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan masih belum memuaskan walaupun memiliki fasilitas dan ketanggapan petugas yang sudah baik. Kualitas Pelayanan SIM pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang disimpulkan dengan *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Dalam penelitian ini, peneliti memberikan rekomendasi untuk pengadaan sosialisasi anti jasa perantara kepada masyarakat, melakukan bimbingan kepada petugas agar terbentuk pribadi yang jujur, baik dan berkompeten. Selain itu, penambahan petugas guna mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Faktor Pendukung dan Penghambat Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang.

***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY FOR DRIVER'S LICENSE IN
ADMINISTRATION UNIT (SATPAS) POLRESTABES SEMARANG***

Abstract

The purpose of this study was to analyze the quality of SIM service at the Semarang Polrestabes SIM Administration Unit. The SIM Administration Implementation Unit (SATPAS) of the Semarang Polrestabes is the implementing element in charge of carrying out police duties including guarding, regulating, escorting, patrolling, public education and traffic engineering. Apart from that, Satlantas also carries out activities such as registration and identification of motorized vehicle drivers, investigating traffic accident incidents and carrying out law enforcement in the field of traffic. Researchers use primary data obtained in the field, either through direct observation or questions asked directly to respondents. Then the data obtained can be recorded or recorded. The research method used in this study is a qualitative descriptive research method and the selection of informants uses a purposive sampling technique. Data collection techniques through interviews, direct observation and documentation. Informants in this study amounted to 11 people. The interviews conducted were semi-structured interviews with police officers and the community. The results of the study show that the service is still not satisfactory even though it has good facilities and staff responsiveness. SIM Service Quality at the SIM Administration Unit (SATPAS) Semarang Polrestabes concluded by tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. In this research, researchers provide recommendations for providing anti-intermediary services outreach to the public, providing guidance to officers so that honest, good and competent individuals are formed. Apart from that, additional officers are needed to optimize services to the community.

Keywords: Quality of Service, Supporting and Inhibiting Factors of SIM Administrative Unit of Polrestabes Semarang.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Alhamdulillah *abbalalamin*. Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu wa ta'ala. atas rahmat, hidayah, dan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SURAT IJIN MENGEMUDI (SIM) PADA SATUAN PENYELENGGARA ADMINISTRASI SIM (SATPAS) POLRESTABES SEMARANG”** dengan baik dan lancar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program sarjana (S1) Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Diponegoro. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis amat menyadari terdapat banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan yang dikarenakan oleh keterbatasan waktu, pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, kritik, saran dan masukan sangat penulis harapkan untuk menyempurnakan skripsi ini agar lebih baik.

Hambatan demi hambatan dapat teratasi dengan baik berkat bantuan, dukungan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak, dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, kelancaran, kemudahan, dan segalanya yang dibutuhkan penulis.
2. Prof. Dr. H. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum., selaku Rektor Universitas Diponegoro.
3. Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
4. Dr. A.P Tri Yuniningsih, M.Si, selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, tempat dimana penulis menimba ilmu.
5. Ibu Dr. Ida Hayu Dwimawanti, MM, selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Dr. A.P Tri Yuniningsih, M.Si, selaku dosen pembimbing 2. terima kasih banyak atas segala bimbingan, arahan, motivasi, nasehat, dan segala masukan yang diberikan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan benar.
6. Bapak Drs. Herbasuki N, M.T selaku dosen wali yang telah memberikan dukungan dan dengan sabar memberikan arahannya selama penulis menjalani masa perkuliahan hingga masa penyusunan skripsi.
7. Seluruh dosen di Departemen Administrasi Publik Universitas Diponegoro Semarang. Terima kasih atas segala ilmu pengetahuan yang telah bapak ibu berikan selama saya menjadi bagian dari keluarga besar Administrasi Publik angkatan 2017

8. Keluarga besar Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang
9. Bapak Sigit, S.I.K.,M.H. selaku Kepala Kepolisian Resor Kota Besar Semarang KASATLANTAS. Atas izin penelitian yang diberikan.
10. Ibu Widi Astuti S.H. selaku Inspektur Polisi Satu (IPTU) atas segala informasi serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya dalam menyusun skripsi ini.
11. Seluruh pegawai Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang yang telah membantu saya dalam pengumpulan data selama penelitian. Terima kasih atas segala informasi serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya dalam menyusun skripsi ini.
12. Seluruh narasumber di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang , yang telah membantu saya dalam pengumpulan data selama penelitian. Terima kasih atas segala informasi serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya dalam menyusun skripsi ini.
13. Kedua orang tua penulis, Bapak Ririn Eriyanto dan Ibu Suparti. Terima kasih atas segala doa, bimbingan, kasih sayang, motivasi, serta pelajaran hidup yang tidak akan pernah dapat tergantikan. Maaf jika selama ini penulis hanya memberi kesusahan dan sering menguras air mata kalian.
14. Kedua adik penulis, Awang Ridho Maulana dan Baelqies Senandung Nafisa. Terima kasih untuk segala dukungan, semangat dan motivasi yang diberikan.
15. Ella Wijayanti, Orang terkasih yang telah mendampingi, memberikan motivasi, support, rasa percaya, tempat berkeluh kesah dan memberikan semangat setulus hati bagi penulis.
16. Sahabat dan teman main (Anginda, Erawati, Eli, Risal Aldianto, Ella Wijayanti, Deka Setyawan, Mahbub Fajril, dan Ilham Dwipa) yang telah memberikan motivasi, semangat dan support, yang sudah menghabiskan waktunya untuk menemani dan menjadi tempat curhat penulis.
17. Sahabat MPC Nuswantara All 25 personil yang telah menjadikan penulis orang yang sedikit nakal.
18. Teman-teman kuliah penulis khususnya (Dimas, Bima, Ilham, Syarif, Dwi Septiawan, Rizal Mustakim, Adit, Adam, Nadin, Kharina dan Rizal Aditias) yang sudah menemani, mengisi hari-hari, yang memberikan informasi, dukungan, bantuan, kasih sayang, hinaan yang membangun hingga saat ini. Semoga persahabatan kita selalu seperti ini sampai kapanpun.

19. Teman-teman di organisasi HMJ khususnya di bidang Kastrat yang sudah mau menampung dan memberikan informasi, masukan, saran dan juga melatih penulis menjadi lebih baik dari sebelumnya.
20. Teman-teman seperbimbingan yang sudah memberikan informasi, masukan, dan saran kepada penulis.
21. Keluarga dan teman-teman angkatan Administrasi Publik 2017 Universitas Diponegoro atas bantuan dan kebersamaan selama perkuliahan. Sukses selalu untuk kita semua. Administrasi Publik, JAYA 3x.
22. Semua pihak yang mengenal, mendukung, mendoakan, dan telah membantu dengan ikhlas yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Demikian segala bentuk ucapan terimakasih yang penulis dapat sampaikan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan apabila terdapat kesalahan dalam kata-kata ataupun bentuk lainnya, penulis memohon maaf sedalam-dalamnya.

Semarang, 12 Mei 2023

Penulis



Reifandi Yusuf Pratama

NIM. 14030117140082

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*).....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
Abstrak	v
<i>Abstract</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	14
1.3 Rumusan Masalah	15
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Manfaat Penelitian.....	16
1.6 Kajian Teori.....	16
1.6.1 Administrasi Publik	16
1.6.2 Manajemen Publik	19
1.6.3 Pelayanan Publik.....	21
1.6.4 Kualitas Pelayanan.....	24
1.6.5 Penelitian Terdahulu	29
1.7 Kerangka Pemikiran	45
1.8 Operasional Konsep	47
1.9 Metode Penelitian.....	49
1.9.1 Jenis Penelitian	49
1.9.2 Lokasi Penelitian.....	50

1.9.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	50
1.9.4 Pemilihan informan.....	50
1.9.5 Jenis Data.....	50
1.9.6 Sumber Data	51
1.9.7 Teknik Pengumpulan Data.....	51
1.9.8 Teknik analisis data	52
1.9.9 Kredibilitas Penelitian.....	53
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	55
2.1. Profil SATPAS 1421 Satlantas Polrestabes Semarang	55
2.2. Visi Misi SATPAS Polrestabes Semarang	55
2.2.1. Visi	56
2.2.2. Misi	56
2.3. Tugas dan Tanggung Jawab Sat Lantas Polrestabes Semarang	56
2.4. Struktur Organisasi Satlantas Polrestabes Semarang	56
2.5. Sumber Daya Manusia Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang	58
2.6. Tugas Pokok SATPAS	59
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
3.1. Profil Informan	63
3.2. Kualitas pelayanan SIM pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang	64
3.2.1. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	66
3.2.2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	67
3.2.3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	71
3.2.4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	73
3.2.5. <i>Empathy</i> (Perhatian).....	78
3.3. Faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan SIM pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang	80
3.3.1. Faktor Kesadaran	80
3.3.2. Faktor Aturan	81
3.3.3. Faktor Organisasi	82

3.3.4.	Faktor Kemampuan dan Keterampilan	83
3.3.5.	Faktor Sarana Pelayanan	84
3.4.	Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestaes Semarang ...	85
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....		87
4.1.	Kualitas Pelayanan SIM pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestaes Semarang	88
4.2.	Faktor pendukung dan penghambat Pelayanan SIM pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestaes Semarang	94
4.3.	Upaya yang Dilakukan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestaes Semarang ...	99
BAB V PENUTUP.....		100
5.1.	Kesimpulan.....	100
5.1.1	Analisis Kualitas Pelayanan SIM Pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestaes Semarang.....	100
5.1.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan SIM Polrestaes Semarang	102
5.1.3.	Upaya yang Dilakukan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestaes Semarang	103
5.2.	Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA		105
LAMPIRAN I.....		108
LAMPIRAN II		110
LAMPIRAN III		135
LAMPIRAN IV		138
LAMPIRAN V		139
LAMPIRAN VI.....		144

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.1	Jumlah Penduduk Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah	5
Tabel 1.1.2	Rekapitulasi Penerbitan SIM SATPAS Polrestabes Semarang	7
Tabel 1.6	Rangkuman Penelitian Terdahulu	39
Tabel 2.6	Jenis Pelayanan dan Tarif Pelayanan Pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang	61
Tabel 3.1	Profil Informan	64
Tabel 4.1	Analisis Kualitas Pelayanan SIM pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang	93
Tabel 4.2	Analisis Faktor – faktor yang mendorong dan menghambat Pelayanan SIM pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.1	Biro Jasa Semarang dan Ulasan Masyarakat	9
Gambar 1.1.2	Ulasan Masyarakat	10
Gambar 1.1.3	Ulasan Masyarakat	12
Gambar 1.1.4	Ulasan Masyarakat	13
Gambar 2.4	Struktur Organisasi Sat Lantas Polrestabes Semarang	58
Gambar 2.5	Daftar Petugas Pelaksanaan SIM SATPAS Polrestabes Semarang	59
Gambar 2.6	Layanan Informasi Aduan dan Konsultasi	61
Gambar 3.2	Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang	65
Gambar 3.2.2.1	Mekanisme Penerbitan SIM	68
Gambar 3.2.4.1	Daftar Harga dan Standar Waktu Penerbitan SIM	75
Gambar 3.2.4.2	Biaya Penerbitan SIM	77