

**ASPEK JAMINAN PELAYANAN PENERBITAN
SURAT IZIN MENGENJUDI (SIM) DI SATUAN LALU
LINTAS KEPOLISIAN RESOR KATINGAN**

SKRIPSI

Oleh :

**ANJANY RAHMAWATI DESTA PUTRI
NIM. 17.11.018883**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2021**

**ASPEK JAMINAN PELAYANAN PENERBITAN
SURAT IZIN MENGENJEMUDI (SIM) DI SATUAN LALU
LINTAS KEPOLISIAN RESOR KATINGAN**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana pada Program Studi
Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

ANJANY RAHMAWATI DESTA PUTRI
NIM. 17.11.018883



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2021**

HALAMAN PENGESAHAN

ASPEK JAMINAN PELAYANAN PENERBITAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) DI SATUAN LALU LINTAS KEPOLISIAN RESOR KATINGAN

Oleh :

ANJANY RAHMAWATI DESTA PUTRI
NIM. 17.11.018833

Telah dipertahankan di depan Penguji
Pada Tanggal 10 Desember 2020
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Komisi Pembimbing,



MUHAIMIN NOOR, S.H., M.AP

Palangka Raya, 18 Januari 2021
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan,



Dr. H. MUHAMAD YUSUF, S.Sos., M.AP

IDENTITAS TIM PENGUJI

ASPEK JAMINAN PELAYANAN PENERBITAN SURAT IZIN MENGENGEMUDI (SIM) DI SATUAN LALU LINTAS KEPOLISIAN RESOR KATINGAN

Oleh :

ANJANY RAHMAWATI DESTA PUTRI
NIM. 17.11.018883

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Pada Tanggal 10 Desember 2020
Dan telah direvisi dengan baik

Ketua Tim Penguji :



REZA PAHLAWAN, S.IP., M.IP

Anggota Tim Penguji :



1. Dr. H. MUHAMAD YUSUF, S.Sos., M.AP



2. MUHAIMIN NOOR, S.H., M.AP

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan serta daftar pustakanya.

Apabila ternyata dalam naskah Skripsi ini dikemudian hari dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Palangka Raya, 10 Desember 2020

Mahasiswa,



ANJANY RAHMAWATI DESTA PUTRI

NIM. 17.11.018883

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Palangka Raya

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk yang tercinta:

Kedua orang tua saya dan juga seluruh keluarga yang berada di Kabupaten Sanggau, Provinsi Kalimantan Barat, walaupun saya berada jauh dari keluarga namun mereka tetap mendukung saya sampai dititik ini, serta seluruh teman-teman seperjuangan yang juga banyak mendukung saya selama menempuh studi di Universitas Muhammadiyah Palangkaraya Kampus II Kasongan.

Dengan penuh hormat:

Almamater Program Sarjana Studi Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Palangkaraya beserta seluruh Civitas Akademika.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. DATA PERORANGAN

1. Nama : **ANJANY RAHMAWATI DESTA PUTRI**
2. Tempat/Tgl Lahir : Suka Bhakti, 01 Desember 1995
3. Agama : Islam
4. NRP : 95120113
5. Pangkat : BRIPTU
6. Jabatan : Bamin Ops Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Katingan
7. Instansi : Kepolisian Resor Katingan
8. Status : Belum Kawin

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

Pendidikan Umum/Formal

1. SD lulus Tahun 2007
2. SMP lulus Tahun 2010
3. SMA lulus Tahun 2013
4. Diktuk Brigadir Gasum Polwan Tahun 2014 di SPN Polda Jawa Timur

C. RIWAYAT PEKERJAAN/TEMPAT BEKERJA:

1. Pangkat BRIPDA TMT 17-03-2015 berdinast di Satuan Pembinaan Masyarakat Kepolisian Resor Katingan.
2. Pangkat BRIPDA - BRIPTU TMT 23-11-2015 sampai dengan sekarang berdinast di Unit Minops Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Katingan.

D. DATA ORANG TUA

1. AYAH : JONI KUSDIARTA
2. IBU : MUJIRAH, S.Pd.
3. ALAMAT : Jalan Mengkiang, Desa Sape, Kec. Jangkang, Kab. Sanggau, Provinsi Kalimantan Barat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillahirabbil'amin, puji syukur saya panjatkan atas ridho Allah SWT atas berkat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan salah satu tugas akhir yaitu skripsi untuk memenuhi syarat kelulusan yang berjudul "Aspek Jaminan Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Katingan" dengan baik.

Penulisan skripsi ini merupakan karya ilmiah yang dihasilkan atas dukungan, didikan dan bantuan dari berbagai pihak dalam rangkaian studi program Sarjana pada Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan berupa arahan dan motivasi selama peneliti studi. Oleh karena itu peneliti menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Sonedi. M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangkaraya; yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Palangkaraya
2. Dr. H. M. Yusuf, S.Sos., M.A.P, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
3. Irwani, S.Sos., M.A.P, selaku ketua prodi beserta staf dan selaku pembimbing yang telah banyak membantu memberikan dorongan sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai.
4. Kepala Kepolisian Resor Katingan AKBP Andri Siswan Ansyah, S.I.K, M.H. yang telah membantu dalam kelancaran selama penelitian.
5. Kepala Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Katingan AKP Feriza Winanda Lubis, S.H., S.I.K selaku atasan langsung yang telah memberikan kebijakan berupa ijin selama mengikuti proses penelitian.
6. Kanit Regident Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Katingan IPTU Bonar Simangunsong beserta Staf dan PHL yang telah membantu dalam kelancaran selama penelitian.
7. Kedua orang tua saya, bapak saya tersayang Joni Kusdiarta dan ibu tercinta saya Mujirah, S.Pd. serta adik saya Ajeng di Kota Sanggau yang telah memberikan dukungan baik moril maupun doa yang tiada henti-hentinya

kepada saya, serta memberikan semangat selama proses perkuliahan hingga penelitian ini dapat terselesaikan.

8. Teman hidup saya Dori Winaldi yang selalu mendukung dan pengertian selama perkuliahan hingga proses penelitian ini dapat terselesaikan.
9. Senior dan rekan-rekan Letting DTN 439 yang ada di Kepolisian Resor Katingan.
10. Teman-teman mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik prodi Adna kelas Kasongan dan semua rekan-rekan yang telah memberikan dukungan sehingga penulis selesai melaksanakan studi.

Akhir kata saya ucapkan terimakasih semoga amal kebaikan dari semua pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah Ta'ala, dan semoga karya ilmiah ini bermamfaat bagi siapa saja membacanya dan bagi saya terutama. Aamiin.

Palangkaraya, Desember 2020

Penulis,

ANJANY RAHMAWATI DESTA PUTRI



RINGKASAN

ANJANY RAHMAWATI DESTA PUTRI, 2020, Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Palangka Raya, Aspek Jaminan Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Katingan. Dibawah bimbingan Muhaimin Noor, S.H., M.AP

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui, menjelaskan, mendiskripsikan Aspek Jaminan Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Katingan.

Pendekatan penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif yang didukung oleh data primer dan sekunder. Teknik untuk mengumpulkan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh tersebut, kemudian diolah dalam bentuk uraian deskriptif, lalu pada tahap akhirnya dibuat suatu kesimpulan.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: aspek jaminan waktu di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Katingan dapat dinyatakan cukup baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan, hal tersebut dinilai dari 3 (tiga) indikator yaitu: 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, bahwa lamanya petugas dalam memberikan pelayanan penerbitan SIM karena tidak adanya keseimbangan antara jumlah pemohon dengan petugas pelayanan penerbitan SIM, keterbatasan personel serta adanya rangkap tugas terhadap petugas pelayanan penerbitan SIM. 2) Indikator petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, dalam hal ini di ruang tunggu adanya keterbukaan informasi terkait tarif biaya penerbitan SIM yang sesuai dengan PNPB secara transparan dalam bentuk banner, bahkan informasi tersebut juga dapat diakses di media sosial Satlantas Polres Katingan. 3) Indikator petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dalam hal ini jaminan legalitas yang diberikan petugas pelayanan dalam memberikan jaminan produk yang sah atau legal kepada pemohon SIM dan sebagai petugas pelayanan penerbitan SIM juga mampu menjamin keamanan dan kenyamanan bagi pemohon selama proses penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Penulis menyarankan kepada Kepala Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Katingan 1) Melakukan penambahan personel khususnya petugas pelayanan SIM; 2) Para petugas pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) hendaknya tidak mengabaikan penilaian masyarakat (persepsi masyarakat) agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin lebih baik, yaitu keluhan tentang kepastian waktu dalam mendapatkan SIM; 3) Untuk Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Katingan perlu lebih memperhatikan dalam menerapkan Protokol Kesehatan di masa pandemi seperti ini, walaupun diluar kantor pelayanan sudah disediakan tempat cuci tangan dan pengukuran suhu tubuh tapi alangkah baiknya menyediakan handsanitizer disetiap ruangan guna memutus rantai penyebaran Covid-19; 4) Untuk menjamin kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan SIM agar Satlantas melengkapi sarana dan prasarana di ruang pelayanan dengan menambah jumlah kursi maupun menambah kapasitas ruang tunggu bagi pemohon SIM; 5) Untuk Kepolisian Republik Indonesia agar berupaya untuk membuat inovasi yang memudahkan masyarakat sebagai pemohon SIM agar dapat membayarkan PNPB secara online, maupun dalam merealisasikan program SIM Online di seluruh Indonesia.

Kata Kunci : *Jaminan, Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM), Satuan Lalu Lintas, Polres Katingan*

SUMMARY

ANJANY RAHMAWATI DESTA PUTRI, 2020, State Administration, Faculty of Social and Political Sciences. Muhammadiyah University of Palangka Raya, Service Assurance Aspects of the Issuance of Driving License (SIM) in the Traffic Unit of the Katingan Resort Police. Under the guidance of Muhaimin Noor, SH, M.AP

The purpose of this research is to find out, explain, describe the aspects of the service guarantee for the issuance of a driving license (SIM) at the Katingan Police Traffic Unit.

This research approach is descriptive qualitative research supported by primary and secondary data. Techniques for collecting data by observation, interviews, and documentation. The data obtained is then processed in the form of a descriptive description, then at the final stage a conclusion is drawn.

From the results of the study it can be concluded that: the aspect of time assurance at the Katingan Resort Police Traffic Unit can be declared quite good, but there are still some shortcomings, this is assessed from 3 (three) indicators, namely: 1) The officer guarantees on time in service, that The length of time for officers to provide SIM issuance services is because there is no balance between the number of applicants and the SIM issuing service officers, limited personnel as well as the dual duties of SIM issuing service officers. 2) Indicators of officers providing guaranteed costs in services, in this case in the waiting room there is information disclosure regarding SIM issuance fees in accordance with PNBP in a transparent manner in the form of banners, even this information can also be accessed on the social media of the Katingan Police Traffic Unit.

The author suggests to the Head of the Katingan Resort Police Traffic Unit 1) Adding additional personnel, especially SIM service officers; 2) Service officers for the issuance of driving licenses (SIM) should not ignore the public's assessment (public perception) so that the services provided to the community are better, namely complaints about the certainty of time in obtaining a SIM; 3) For the Katingan Resort Police Traffic Unit, it is necessary to pay more attention to implementing Health Protocols during a pandemic like this, even though outside the service office there is already a place for washing hands and measuring body temperature but it would be nice to provide a hand sanitizer in every room to break the chain of Covid-19 spread; 4) To ensure public satisfaction with the SIM issuance service, so that Traffic Alerts complete the facilities and infrastructure in the service room by increasing the number of seats and increasing the waiting room capacity for SIM applicants; 5) For the Police of the Republic of Indonesia to strive to make innovations that make it easier for the public as SIM applicants to be able to pay PNBP online, as well as in realizing the SIM Online program throughout Indonesia.

Keywords : *Guarantee, Driving License Issuance Service (SIM), Traffic Unit, Katingan Police*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-nya sehingga Skripsi dengan judul "Aspek Jaminan Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Katingan" dapat diselesaikan dengan baik.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui, menjelaskan, mendiskripsikan Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang berada di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Katingan. Pendekatan penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif yang didukung oleh data primer dan sekunder, dari hasil penelitian disimpulkan bahwa aspek jaminan waktu di Satuan Lalu Lintas kepolisian Resor Katingan dapat dinyatakan cukup baik tetapi masih terdapat beberapa kekurangan seperti indikator petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan bahwa lamanya penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) dikarenakan tidak adanya keseimbangan antara jumlah pemohon dengan petugas pelayanan yang tersedia.

Akhirnya semoga penulisan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, untuk menambah wawasan khususnya bagi mahasiswa di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.

Palangka Raya, Desember 2020

Peneliti,

Anjany Rahmawati Desta Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
IDENTITAS TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iii
HALAMAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
RINGKASAN.....	ix
SUMMARY.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pelayanan Publik.....	6
B. Kualitas Pelayanan.....	9
C. Jaminan (<i>Assurance</i>).....	13
D. Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Katingan.....	15
E. Surat Izin Mengemudi (SIM).....	17
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian.....	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
C. Metode Pengambilan Sampel.....	24
D. Metode Pengumpulan Data.....	25
1. Jenis Data.....	25
2. Teknik Pengumpulan Data.....	26
3. Instrumen Penelitian.....	28
E. Fokus Penelitian.....	28
F. Teknik Analisis Data.....	29

G. Pengujian Keabsahan Data.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	31
1. Gambaran Umum Satuan Lalu Lintas Polres Katingan.....	31
2. Sarana dan Prasarana	42
3. Persyaratan Pemohon SIM.....	43
4. Aspek Jaminan Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Katingan	45
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
2.1	Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Surat Izin Mengemudi (SIM)	21
4.1	Jumlah Anggota Berdasarkan Jenis Kelamin	32
4.2	Jumlah Pemohon Penerbitan SIM Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Katingan.....	33
4.3	Struktur Jabatan Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Katingan.....	41



DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
4.1	Mekanisme Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM)	44
4.2	Persyaratan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM)	44
4.3	Waktu Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM)	49
4.4	Formulir Pendaftaran	50
4.5	Tarif PNPB Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM)	51
4.6	Maklumat Pelayanan Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Katingan....	52

