

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN
MENGEMUDI PADA SATUAN LALU LINTAS
RESORT SERUYAN**

SKRIPSI



Oleh :
ANUGERAH PUTRO
NIM. 16.11.017170

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2021**

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN
MENGEMUDI PADA SATUAN LALU LINTAS
RESORT SERUYAN**

SKRIPSI

Oleh :

ANUGERAH PUTRO

NIM. 16.11.017170



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2021**

HALAMAN PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI PADA SATUAN LALU LINTAS RESORT SERUYAN

Oleh :

ANUGERAH PUTRO
NIM 16.11.017170

Telah Dipertahankan di depan Penguji
Pada Tanggal 14 JUNI 2021
Dinyatakan telah memenuhi syarat

KOMISI Pembimbing,

MILKA S.Sos., M.AP

Palangka Raya, 14 Juni 2021
Universitas Muhammadiyah Palangka Raya
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan,

IRWANI, S.Sos., M.AP

IDENTITAS TIM PENGUJI

EFEKTIVITAS PENGELOLAAN PELABUHAN RAMBANG SEBAGAI TEMPAT WISATA KULINER KOTA PALANGKA RAYA

Oleh :

ANUGERAH PUTRO
NIM : 16.11.017170

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Pada tanggal 14 Juni 2021
Dan telah direvisi dengan baik

Ketua Tim Penguji :



INDAH MEGAWATI, M.AP

Anggota Tim Penguji :



1. MUHAIMIN NOOR, M.Si



2. MILKA S.Sos.,M.AP

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu 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 telah saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Palangka Raya, 14 Juni 2021

Mahasiswa,



ANUGERAH PUTRO
NIM : 16.11.017170

Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa karena dengan izin dan karunia-Nyalah serta Rahmat kemudahan yang Engkau berikan, Sholawat dan Salam tak lupa pula selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW, serta dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu dengan rasa bangga dan bahagia saya haturkan rasa syukur dan terimakasih kepada :

Kedua orang tua yang sangat saya cintai Kamid(alm) Dan Indartatik yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada hentinya untuk kesuksesan saya, ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan dan kemurahan hati kalian.

Bapak dan Ibu Dosen Pembimbing, penguji dan pengajar yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntut dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tak ternilai harganya.

Kepada seluruh Keluarga Besar serta Saudara saya yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan do'anya untuk keberhasilan ini.

Para sahabat dan teman-teman seperjuangan Administrasi Negara angkatan 2016, mohon maaf jika selama ini saya ada salah baik itu disengaja atau tidak disengaja, dan terimakasih banyak untuk teman-teman semua.

Dengan penuh hormat :

Almamater Program Pascasarjana Studi Ilmu Administrasi Negara UM Palangkaraya beserta seluruh Civitas Akademik.

RIWAYAT HIDUP

Nama Anugerah Putro Lahir di Palangka raya, pada tanggal 15 JULI 1998, anak ke enam dari pasangan Bapak Kamid(Alm) dan Ibu Anugerah Putro.

Penulis menyelesaikan pendidikan tingkat sekolah dasar di SDN 3 Kuala Pembuang pada tahun 2008, kemudian menyelesaikan pendidikan tingkat sekolah menengah pertama di SMPN 1 Kuala Pembuang pada tahun 2011, dan menyelesaikan pendidikan tingkat Sekolah Menengah Atas 1 Kuala Pembuang pada tahun 2014.

Pada tahun 2016, penulis melanjutkan kejenjang Universitas yang di terima sebagai Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Administrasi Negara.



UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas berkat, rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi di Satuan Lalu Lintas Resort Seruyan”.

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

1. Bapak Dr. Sonedi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangkaraya; yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
2. Bapak Irwani, S.Sos., M.A.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya; yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Mita Sari, S.Sos.,M.A.P selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya; yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Milka S.Sos.,M.AP selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah membimbing saya dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Kepada orang tua dan keluarga ku yang senantiasa mendukung dan mendoakan keberhasilan studi ku.

6. Kepada para staf dan pegawai Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangka Raya yang telah memotivasi dan mendorong untuk terus berkarya.
7. Kepada teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Negara Angkatan Tahun 2016 Khususnya Kelas Reguler Sore yang telah banyak membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.
8. Kepada teman-teman seperjuangan yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa isi dari Skripsi ini masih ada kekurangannya karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik untuk memperbaiki atau menyempurnakan tulisan ini. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis maupun pembaca lainnya.

Palangka Raya, 14 JUNI 2021



ANUGERAH PUTRO

NIM : 16.11.017170

RINGKASAN

Anugerah Putro, 2021 Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Di Satuan Lalu Lintas Resort Seruyan , Dosen Pembimbing Milka S.SOS.,M.AP

Kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan yang berhubungan dengan kemampuan memenuhi keinginan pelanggan sehingga tidak terjadi kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang terjadi. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Kepolisian republik indonesia merupakan bagian fungsi pemerintahan negara dibidang pemeliharaan dan keamanan, ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayom dan pelayanan pada masyarakat. Secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa polisi sangatlah lekat dengan pelayanan publik.

Tujuan penelitian berisi beberapa poin tentang apa saja yang ingin diketahui dari hasil penulisan ini. Beberapa tujuan dari penelitian ini antara lain adalah menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pembuatan Surat Izin Mengemudi Pada Satuan Lalu Lintas Polisi Resort Seruyan

Adapun teknik pengumpulan data dari penelitian ini adalah melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi. utama dari penelitian adalah mengumpulkan data. Bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, angket dan dokumentasi.

Kata Kunci : Pelayanan

SUMMARY

Anugerah Putro, 2021 State Administration Study Program, University of Muhammadiyah Palangkaraya, Quality of Service for Making Driving Licenses at the Seruyan Resort Traffic Unit, Advisory Lecturer Milka S.SOS.,M.AP

Service quality is a condition related to the ability to meet customer desires so that there is no gap between expectations and reality. Quality must start from customer needs and end at customer perception.

The Indonesian National Police is part of the function of the state government in the field of maintenance and security, public order, law enforcement, protection, protection and service to the community. Indirectly, it can be said that the police are very closely related to public services.

The purpose of the study contains several points about what you want to know from the results of this writing. Some of the objectives of this research, among others, are the objectives of this study, namely to find out how the quality of making a driving license at the Seruyan Resort Police Traffic Unit is.

The data collection techniques from this study were through observation, interviews, and documentation. The main purpose of research is to collect data. When viewed in terms of data collection methods or techniques, data collection techniques can be carried out by observation, interviews, questionnaires and documentation.

Keywords: Service

KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi ALLAH SWT, atas berkat Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga Proposal/Skripsi dengan Judul : **“KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI DI SATUAN LALU LINTAS RESORT SERUYAN ”** dapat diselesaikan dengan baik.

Peneliti menyadari bahwa penulisan Proposal/Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan peneliti dalam hal kemampuan pengetahuan sehingga tidak luput dari kekurangan-kekurangan. Dalam penyusunan Proposal/Skripsi ini, peneliti tidak terlepas dari bantuan dan dorongan banyak pihak.

Peneliti berusaha untuk dapat menyelesaikan Proposal/Skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Namun demikian, peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam pembuatan Proposal/Skripsi ini. Oleh karena itu, demi kesempurnaan peneliti mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak untuk menyempurnakan dan semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita dan perkembangan ilmu pengetahuan kedepannya.

Palangka Raya, 14 JUNI 2021



ANUGERAH PUTRO

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
IDENTITAS TIM PENGUJI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Fokus Penelitian	3
D. Tujuan Penelitian.....	3
E. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Pelayanan	5
B. Standar Pelayanan Publik.....	8
C. Asas Pelayanan Publik	10
D. Dasar-Dasar Pelayanan.....	10
E. Mengemudi.....	11
F. Dasar Hukum Surat Izin Mengemudi.....	12
G. Mekanisme Pembuatan Surat Izin Mengemudi.....	12
H. Pesyaratan Pemohon Surat Izin Mengemudi.....	15
I. Biaya Pembuatan Surat Izin Mengemudi	15
J. Fungsi dan Persen Satuan Lalu Lintas.....	16

BAB III METODE PENELITIAN

A. Alasan Menggunakan Penelitian Kualitatif.....	25
B. Waktu dan Tempat Penelitian	25
C. Sumber Data	26
D. Instrumen Penelitian.....	26
E. Teknik Pengumpulan Data	27
F. Teknik Analisis Data.....	28

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Satuan Lalu Lintas Polisi Resort Seruyan ..	32
B. Hasil Penelitian.....	33
C. Pembahasan	50

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	56
B. Saran	57

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR PUSTAKA

- Emzir, Prof. Dr. M.Pd, 2011. *Metode Penelitian Kualitatif, Analisis Data*. Rajawali Pers. Jakarta
- Harbani Pasalong, (2010). *Teori Administrasi Publik*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Lupiyodi, Rambat dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sianipar, J.P.G. 1995. *Manajemen Pelayanan Publik*. LAN. Jakarta.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta. Bandung
- Suharsimi Arikunto, (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Usmara. 2003. *Manajemen Pemasaran, Cetakan Pertama*. Amara Books. Yogyakarta.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Ijin Mengemudi.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L.P., Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Ratminto dan Winarsih, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.