

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI  
KENDARAAN BERMOTOR (SIM C) BARU PADA SATUAN  
PENYELENGGARA ADMINISTRASI SIM (SATPAS) SATUAN LALU  
LINTAS KEPOLISIAN RESOR BARITO KUALA**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada  
Program Studi Administrasi Publik

**Desi Ramayani**

**NIM. 1910411220029**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI  
KENDARAAN BERMOTOR (SIM C) BARU PADA SATUAN  
PENYELENGGARA ADMINISTRASI SIM (SATPAS) SATUAN LALU  
LINTAS KEPOLISIAN RESOR BARITO KUALA**

- A. Nama Mahasiswa: Desi Ramayani NIM : 1910411220029
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 03 Maret 2023.
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua  
(Widyakanti, S.Sos, M.AP)  
NIP. 19681102199403 2 001
  - b. Sekretaris  
(Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP)  
NIP. 19750118200003 2 001
  - c. Anggota  
(Hj. Aulia, S.Sos, M.AP)  
NIP. 19791226200312 2 001

Banjarmasin, 03 Maret 2023

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi

Avela Dewi, S.Sos, M.Si  
NIP. 197506161999032002



Dekan FISIP ULM

Prof. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si  
NIP. 197301221998021 001

## SURAT PERNYATAAN

**Yang bertanda tangan dibawah ini:**

Nama : Desi Ramayani  
Tempat/Tanggal Lahir : Batola, 15 Desember 2000  
NIM : 1910411220029  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat Rumah : Gg. Kaswari RT. 003 RW. 002 Desa Karang Indah

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah atau skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor (SIM C) Baru Pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Barito Kuala” bukan merupakan hasil plagiat dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundangn-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 03 Maret 2023

Mahasiswa yang bersangkutan



Desi Ramayani  
NIM. 1910411220029

## ABSTRAK

**Desi Ramayani, 1910411220029. 2023 : “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor (SIM C) Baru Pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Barito Kuala”. Dibawah bimbingan Widyakanti.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor (SIM C) baru pada Satpas Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Barito Kuala dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat terselenggaranya pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor (SIM C) baru pada Satpas Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Barito Kuala.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder berupa buku-buku, dokumen, artikel, peraturan, foto, dan internet. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan teknik yang dirumuskan oleh Miles dan Huberman (dalam Afrizal, 2017).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor (SIM C) baru pada Satpas Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Barito Kuala yang dinilai berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml et al. (1990), yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, dan *empathy* dapat dikatakan cukup baik namun belum optimal. Hal ini dikarenakan dilihat dari indikator *tangible*, *reliability*, dan *empathy* sudah baik, sedangkan indikator *responsiviness* dan *assurance* masih kurang baik karena masih ada keluhan dari pemohon yang menyatakan adanya kesalahan dalam penerbitan, terdapat oknum calo serta masih adanya petugas yang diskriminatif dalam melayani pemohon. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai merupakan faktor pendukung dalam kualitas pelayanan ini. Sedangkan kurangnya jumlah Sumber Daya Manusia serta adanya gangguan jaringan internet yang membuat kegiatan entry data menjadi terhambat menjadi faktor penghambat dalam kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor (SIM C) baru pada Satpas Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Barito Kuala.

**Kata kunci :** Kualitas, Pelayanan, SIM C.

## ABSTRACT

***Desi Ramayani, 1910411220029. 2023 : “Quality of Service for Making a New Motorized Vehicle Driving License (SIM C) at the Barito Kuala Resort Police Traffic Unit Satpas”. Under the guidance of Widyakanti.***

*This study aims to determine the quality of service for making a new motorized vehicle driving permit (SIM C) at the Barito Kuala Police Traffic Unit Satpas and to find out the supporting and inhibiting factors in implementation of the service for making a new motorized vehicle driving permit (SIM C) at the Barito Kuala Police Traffic Unit Satpas.*

*This research was conducted using a qualitative approach with a descriptive research type. The data sources used are primary data and secondary data in the form of books, documents, articles, regulations, photos, and the internet. Data collection techniques with interviews, observation and documentation. Data analysis techniques use techniques formulated by Miles and Huberman (in Afrizal, 2017).*

*The results showed that the service quality for making a new motorized vehicle driving permit (SIM C) at the Barito Kuala Police Traffic Unit Satpas was assessed based on 5 (five) dimensions of public service quality according to Zeithaml et al. (1990), namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy can be said to be quite good but not optimal. This is because the indicators of tangible, reliability and empathy are quite good, while the indicators of responsiveness and assurance are still not good because there are still complaints from applicants stating that there were errors in the issuance, there are unscrupulous brokers and there were still officers who were discriminatory in serving the applicants. The availability of adequate facilities and infrastructure is a supporting factor in the quality of this service. Meanwhile, the lack of human resources and the presence of internet network disruptions that hampered data entry activities were the inhibiting factors in the quality of service for making a new motorized vehicle driving permit (SIM C) at the Barito Kuala Police Traffic Unit Satpas.*

***Keywords : Quality, Service, SIM C.***

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan nikmat umur dan nikmat sehat sehingga peneliti dapat menyusun skripsi yang berjudul “*Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor (SIM C) Baru Pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Barito Kuala*”.

Penyusunan skripsi ini peneliti ajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak akan berhasil tanpa bantuan dari berbagai pihak yang selalu mendukung peneliti baik secara moril maupun materil. Untuk itu dengan segenap ketulusan hati, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Prof. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
3. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;

5. Ibu Widyakanti, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing yang selalu meluangkan waktu untuk memberikan masukan, bimbingan, serta pengarahan kepada peneliti atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini;
6. Bapak Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Penguji 1 yang telah banyak memberikan masukan dan saran yang berguna kepada peneliti selama mengikuti proses perkuliahan;
7. Ibu Hj. Aulia, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penguji 2 yang berkenan meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan saran yang berguna kepada peneliti;
8. Seluruh Dosen Pengajar serta Staff Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat dalam memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti;
9. Bapak AKBP Diaz Sasongko, S.I.K, M.H. selaku Kepala Kepolisian Resor Barito Kuala yang telah berkenan memberikan izin untuk melakukan penelitian di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Barito Kuala;
10. Seluruh Staff Satpas Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Barito Kuala yang telah berkenan yang telah memberikan bantuan kepada peneliti dalam melakukan penelitian di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Barito Kuala;
11. Alm. Ayah, Ibu, kakak dan adik tercinta yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materil kepada peneliti selama ini;
12. Putri Aulia Firanti, Muhammad Aldy Nurrachman, Sari Yuliani, Fauziatul Lailiyah, Rema Setyarini, Noor Laila yang telah memberikan bantuan, tenaga dan saran kepada peneliti;

13. Teman-teman seperjuangan Program Studi Administrasi Publik angkatan 2019, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
14. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Atas segala bimbingan dan kerja sama yang baik selama peneliti menyusun skripsi ini maka peneliti mengucapkan terimakasih dan semoga kebaikan tersebut dicatat oleh Allah SWT sebagai amal ibadah dan mendapatkan pahala yang berlipat ganda, Aamiin...

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, masih terdapat banyak kekurangan, hal ini semata-mata karena keterbatasan peneliti. Oleh karena itu, kritik dan saran selalu peneliti terima dengan senang hati guna perbaikan skripsi ini di kemudian hari. Semoga Allah SWT memberikan berkat dan karunia atas bantuan yang telah diberikan kepada peneliti. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya bagi peneliti sendiri dan ilmu pengetahuan betapapun kecilnya.

Banjarmasin, 03 Maret 2023

Desi Ramayani



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Fokus Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Konsep Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Konsep Pelayanan Publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.3 Asas-Asas Pelayanan Publik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.4 Prinsip Pelayanan Publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.5 Standar Pelayanan Publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Konsep Kualitas Pelayanan Publik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.4.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Publik.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5	Surat Izin Mengemudi (SIM)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.1	Pengertian Surat Izin Mengemudi (SIM)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.2	Jenis-Jenis Surat Izin Mengemudi (SIM)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.3	Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor (SIM C)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6	Kerangka Pemikiran	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Pendekatan Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Tipe Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Lokasi Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Sumber Data dan Instrumen	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1	Data Primer	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2	Data Sekunder	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Proses Pengumpulan Data	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1	Observasi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2	Wawancara	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.3	Dokumentasi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6	Proses Analisis Data	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1	Tahap Kodifikasi Data	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.2	Tahap Penyajian Data	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.3	Tahap Penarikan Kesimpulan Atau Verifikasi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

**BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN Error! Bookmark not defined.**

- 4.1 Gambaran Umum Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Barito Kuala  
.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.1 Sejarah Singkat Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Barito Kuala  
.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.2 Visi dan Misi Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Barito Kuala  
.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.3 Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Barito Kuala.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.4 Identitas Pegawai Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Barito Kuala ...  
.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.5 Sarana dan Prasarana Pembuatan Surat Izin Mengemudi Pada Satpas Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Barito Kuala**Error! Bookmark not defined.**

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASANError! Bookmark not defined.**

- 5.1 Hasil Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- 5.1.1 Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor (SIM C) Baru Pada Satpas Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Barito Kuala.....**Error! Bookmark not defined.**
- 5.1.1.1 Pendaftaran.....**Error! Bookmark not defined.**
- 5.1.1.2 Ujian Teori.....**Error! Bookmark not defined.**
- 5.1.1.3 Ujian Praktek.....**Error! Bookmark not defined.**
- 5.1.1.4 Produksi (Cetak dan Penyerahan SIM)**Error! Bookmark not defined.**
- 5.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor (SIM C) Baru di Satpas Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Barito Kuala.**Error! Bookmark not defined.**

5.1.2.1	Faktor Pendukung.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.2.2	Faktor Penghambat.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.1	Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor (SIM C) Baru Pada Satpas Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Barito Kuala .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.1.1	Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.1.2	Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.1.3	Dimensi <i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.1.4	Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.1.5	Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.2	Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor (SIM C) Baru di Satpas Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Barito Kuala.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.2.1	Faktor Pendukung.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.2.2	Faktor Penghambat.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.1	Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.2	Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rekapitulasi Jumlah Pemohon Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Baru di Satpas Sat Lantas Kepolisian Resor Barito Kuala .....	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	10
Tabel 3.4.1	Informan Penelitian .....	53
Tabel 4.1.4.1	Identitas Pegawai Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Barito Kuala Tahun 2022.....	64
Tabel 4.2.4.2	Identitas Petugas Pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Satpas Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Barito Kuala Tahun 2022 .....	67
Tabel 4.1.5	Sarana Dan Prasarana Pembuatan Surat Izin Mengemudi Pada Satpas Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Barito Kuala .....	68
Tabel 5.1.1	Matriks Temuan Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Pembuatan SIM C Baru pada Satpas Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Barito Kuala.....	105
Tabel 5.1.2	Matriks Temuan Hasil Penelitian Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pembuatan SIM C Baru pada Satpas Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Barito Kuala .....	109
Tabel 5.2.1	Matriks Hasil Akhir Kualitas Pelayanan Pembuatan SIM C Baru pada Satpas Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Barito Kuala .....	118
Tabel 5.2.2	Matriks Hasil Akhir Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pembuatan SIM C Baru pada Satpas Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Barito Kuala.....	120

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.5.3.2	Prosedur Pembuatan SIM Baru di Satpas Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Barito Kuala.....	46
Gambar 2.7	Kerangka Berpikir Penelitian .....	50
Gambar 3.6.3	Hubungan antara Analisis Data dan Pengumpulan Data Menurut Miles dan Huberman .....	58
Gambar 4.1.3	Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Barito Kuala.....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Wawancara .....	125
Lampiran 2	Dokumentasi Penelitian .....	133
Lampiran 3	Surat Izin Penelitian dari FISIP ULM.....	140
Lampiran 4	Surat Balasan Izin Penelitian dari Polres Barito Kuala.....	141