

SURVEI LAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI PADA KEPOLISIAN RESORT KOTA JAMBI

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi salah satu syarat
untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S.1)
dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah**



**OLEH:
FITRIANI
NIM:105190469**

**PEMBIMBING
M.NUUR, S.SOS., M.SY
IRFAN HARMAIN, S, H., M.H**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
JAMBI
1445 H/2023 M**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) di Fakultas Syariah UIN STS Jambi
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UIN STS Jambi
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di UIN STS Jambi



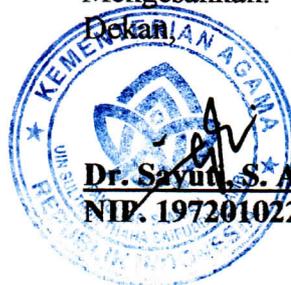
PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi berjudul : “Survei Layanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kepolisian Resort Kota Jambi.” telah diujikan pada Sidang Munaqasah fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 26 Juli 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP) pada Fakultas Syariah UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi.

Jambi, September 2023

Mengesahkan:

Dekan



Dr. Sayuti, S. Ag., M.H
NIP. 197201022000031005

Panitia Ujian :

Ketua Sidang

: Neni Triana, S.E., M.Si
NIP. 197202022014112004

(.....*Neni Triana*.....)

Sekretaris Sidang

: Awaludin, S.Ag
NIP. 196911202003121002

(.....*Awaludin*.....)

Penguji I

: Pidayan Sasnifa, S.H., M.Sy
NIP. 197004202000032002

(.....*Pidayan Sasnifa*.....)

Penguji II

: Arman Abdurrahman, S.Pd. M.S
NIP. 199108232020121012

(.....*Arman Abdurrahman*.....)

Pembimbing I

: Muhammad Nur, S.Sos, M.Sy
NIP. 197304232002039401

(.....*Muhammad Nur*.....)

Pembimbing II

: Irfan Harmain, S., M.H
NIDN. 2013058801

(.....*Irfan Harmain*.....)

MOTTO

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِمَّا تَعُدُّونَ

Artinya : Dia mengatur segala urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepada-Nya dalam satu hari yang kadarnya (lamanya) adalah seribu tahun menurut perhitunganmu. (Q.S AS Sajadah:5)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

PERSEMBAHAN

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur saya panjatkan padamu ya Allah atas besar karunia yang telah engkau limpahkan kepada saya dan juga orang tua saya ibu Solmah alm. yang sangat saya cintai yang saya sayangi perempuan hebat yang saya miliki di dunia maupun di akhirat nanti. untuk ayah saya M. Toyib terimakasih

Dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Abang dan kakak ipar saya Abdul muthalib, Rukiah sudah menjadi pengganti orang tua bagi saya yang takkan dapat terbalaskan perjuangan membantu membiayai semua keperluan kehidupan saya. cukup penuh kasih dan sayang untuk saya hingga sekarang.

Kepada Abang Abang saya dan adik saya terimakasih sudah ada dan selalu support saya dan kepada keponakan tercinta Aditya Pratama, Arkan Prada dan Arzan alfarizi yang telah menjadi penyemangat pembuatan skripsi saya.

Dan untuk keluarga besarku yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu terimakasih banyak telah memotivasi di awal masuk kuliah yang telah berusaha mensupport, membantu dan mendidik hingga akhir studi saya dan takkan terbalaskan oleh saya.

Kepada teman-teman seperjuangan terkhusus wanita hebat terimakasih atas support nya selama ini kalian telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini tanpa kalian skripsi ini tidak akan terselesaikan, semoga tuhan membalas kebaikan kalian

Dan tak lupa pula berterima kasih kepada saudara dan teman-teman angkatan 2019 terutama lokal IP F.

ABSTRAK

NAMA : FITRIANI
NIM : 105190469
JUDUL :Survei Layanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi pada Kepolisian Resort Kota Jambi.

Salah satu tugas Kepolisian yaitu menyediakan Surat Izin Mengemudi (SIM). SIM merupakan salah satu dokumen pribadi yang harus dimiliki oleh pengendara kendaraan bermotor saat mengendarai kendaraan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini. bagaimana Efektivitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kepolisian Resort Kota Jambi, Apa saja Faktor Penghambat Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi pada Kepolisian Resort Kota Jambi, apa saja upaya Yang di lakukan kepolisian Resort Kota Jambi dalam memberikan pelayanan pembuatan Surat Izi Mengemudi. Tujuan penelitian Untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kepolisian Resort Kota Jambi, Untuk mengetahui faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kepolisian Resort Kota Jambi, Untuk mengetahui upaya Yang di lakukan kepolisian Resort Kota Jambi dalam memberikan pelayanan pembuatan Surat Izi Mengemudi. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dimana teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, memo, dokumen pribadi, catatan lapangan dan dokumen resmi lainnya. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Hasil penelitian Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kepolisian Resort Kota Jambi sudah Efektif dengan tingkat partisipasi masyarakat yang tinggi dalam mengurus SIM. Faktor penghambat kurangnya kesadaran hukum, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, pengawasan yang lemah. Upaya yang dilakukan menghimbau masyarakat berpartisipasi dalam penting membuat sim, mensosialisasi kepada masyarakat tentang sim, dan meningkatkan pengawasan terhadap pembungaran perpanjangan SIM.

Kata Kunci: Efektivitas, pelayanan, SIM

ABSTRACT

Name : Fitriani
NIM : 105190469
Title : Survey of Services for Making Driving Permits at the Jambi City Police Resort.

One of the duties of the Police is to provide a Driving License (SIM). Driver's license is a personal document that must be owned by motorized vehicle drivers when driving a vehicle. The formulation of the problem in this study. how is the effectiveness of the service in making a driving license (SIM) at the Jambi City Resort Police, what are the inhibiting factors for making driving license services at the Jambi City Resort Police, what are the efforts made by the Jambi City Police Resort in providing driving license making services. The purpose of the research is to find out the effectiveness of the service in making a driving license (SIM) at the Jambi City Police Resort, to find out the factors that affect services in making a driving license (SIM) at the Jambi City Police Resort, to find out the efforts made by the Resort Police. Jambi City in providing services for making driving licenses. This research is a descriptive qualitative research where data collection techniques are through observation, interviews, memos, personal documents, field notes and other official documents. Sources of data in this study are primary data and secondary data. The results of the research service in making a driving license (SIM) at the Jambi City Resort Police have been effective with a high level of community participation in administering a driver's license. Inhibiting factors are lack of legal awareness, lack of socialization to the public, weak oversight. Efforts are being made to encourage the public to participate in the importance of making sims, socializing to the public about sims, and increasing supervision of SIM renewal.

Keywords: Effectiveness, Service, SIM



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan karya ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat dan salam kita haturkan kepada Nabi kita Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya ke jalan Islam dan ilmu pengetahuan.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan dari Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. **“Survei Layanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Pada Kepolisian Resort Kota Jambi.”** Penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Su'aidi, MA., Ph. D selaku Rektor UIN STS Jambi.
2. Bapak Dr. Sayuti, S.Ag., M.H, selaku Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
3. Bapak Yudi Armansyah M,Hum selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan (IP) Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
4. Bapak M.Nuur, S.Sos., M.SY dan Bapak Irfan Harmain, S, H., M.H selaku Pembimbing I dan Pembimbing II skripsi ini.
5. Bapak dan ibu dosen, dan seluruh karyawan/karyawati Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
6. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, baik langsung maupun tidak langsung.

Di samping itu, disadari juga bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. oleh karenanya diharapkan kepada semua pihak untuk dapat memberikan kontribusi pemikiran demi perbaikan skripsi ini. Kepada Allah Swt kita memohon ampunan-Nya, dan kepada manusia kita memohon kemaafannya. Semoga amal kebajikan kita dinilai seimbang oleh Allah SWT.

Jambi, Mei 2023

FITRIANI
105190469

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR SINGKATAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Batasan Masalah.....	7
E. Manfaat Penelitian	8
F. Metode Penelitian.....	9
G. Tinjauan Pustaka	19
H. Sistematika penulisan.....	21
BAB II KERANGKA TEORI.....	22
A. Pengertian Efektifitas	22
B. Pengertian Pelayanan Publik.....	28
BAB III GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....	34
A. Sejarah Berdirinya Polresta Jambi	34
B. Letak Geografis Polresta Jambi	38

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftha Jambi

C. Visi Dan Misi Polresta Jambi.....	39
D. Struktur Organisasi Polresta Jambi	40
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....	41
A. Survei Layanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kepolisian Resort Kota Jambi.	41
B. Faktor Penghambat Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi pada Kepolisian Resort Kota Jambi.	60
C. Upaya yang di lakukan Kepolisian Resort Kota Jambi dalam memberikan pelayanan pembuatan Surat Izi Mengemudi.	65
BAB V PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
CURICULUM VITAE



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Masyarakat Kota Jambi Yang Membuat SIM di Resort Kota Jambi Tahun 2022.....41
Tabel I.2	Data Masyarakat Kota Jambi Yang Membuat SIM di Resort Kota Jambi Tahun 2023.....42
Tebel I.3	Data Nama Masyarakat Kota Jambi Yang Membuat SIM di Rosert Kota Jambi Tahun 2023.....45

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

DAFTAR SINGKATAN

SIM	: Surat Izin Mengemudi
UU	: Undang-Undang
AIPDA	: Ajun Inspektur Polisi Dua
SATLANTAS	: Satuan Lalu Lintas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintahan daerah sesuai UUD 1945 pasal 18 ayat 2, yang mengurus dan mengatur sendiri urusan pemerintahannya menurut asas otonomi, diperlukan adanya percepatan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui berbagai cara seperti peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Dalam hal ini, untuk meningkatkan kesejahteraan dalam ranah pemerintahan daerah, pemerintah daerah bertanggung jawab dalam pelaksanaan urusan wajib sebagaimana disebutkan dalam Pasal 11 UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, salah satu hal yang menjadi urusan pemerintah daerah adalah peningkatan pelayanan publik.¹

Indonesia mengesahkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada tanggal 18 Juli 2009. Di dalam UU tersebut menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.² Negara berkewajiban untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hal ini selain untuk meningkatkan

¹ Jurnal oleh Syahirul Alima , Arie Kumala Nisa'b , Abdul Hai, *New Public Service In Bandung Through The Concept Of Smart City New Public Service Kota Bandung Melalui Konsep Smart City*, universitas Brawijaya, *Journal of Politics and Policy* Volume 2, Number 1, Desember 2019.

² Suprianto, *fungsi Pemerintahan dalam pelayanan Publi*, *Jurnal Jom FISIP*, Vol. 1 No 2 tahun 2014 *Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*

kesadaran bahwa pemerintah berhak untuk dilayani. Selain itu, merupakan upayanegara (pemerintah) untuk menyelenggarakan pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan administrasi. jasa.³

Sebagai sebuah lembaga pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.⁴

Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang – Undang Dasar 1945 alinea keempat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi : Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

³Jurnal oleh Akhmad Irkham Tamami, *Kualitas Pelayanan Di Sektor Publik Dengan Perspektif NPS, Pascasarjana Pengembangan Sumber Daya Manusia, Universitas Airlangga Surabaya, Vol 6 No. 11.*

⁴Nur mega hidayati, , *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Sim (Surat Izin Mengemudi) Dalam Perspektif Pengguna Pelayanan Di Kepolisian Resort Mojokerto, Yayasan Kesejahteraan Pendidikan Dan Perumahan Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara Surabaya 2014.*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Memang suatu kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Masyarakat tidak hanya saja dianggap sebagai pelanggan yang harus dilayani, akan tetapi masyarakat adalah warga negara yaitu sebagai pemilik dan penguasa negara. Tanpa adanya masyarakat maka pemerintahan tidak akan berjalan dan tidak akan berdiri menjadi sebuah negara. Begitu juga dengan pemerintah daerah, pemerintah daerah memiliki kewajiban yang hakiki untuk melayani masyarakat sebaik mungkin.

Peningkatan kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan dan keberlangsungan untuk masa yang akan datang salah satunya pemberian pelayanan adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri). Polisi adalah aparat negara yang secara garis besar tugasnya adalah melindungi masyarakat. Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menyatakan bahwa, Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat Negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri.⁵

Fungsi kepolisian itu sangat jelas bahwa peran utama Kepolisian di masyarakat dapat dikategorikan sebagai *public service*, yang memiliki implikasi sangat fundamental sebagai organisasi yang menyediakan jasa. antara lain mencakup, pelayanan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakkan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat, maka bentuk-bentuk

⁵ Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

pelayanan yang diberikan oleh Kepolisian kedepan harus dapat berkualitas (*service quality*) sebagaimana pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Pelayanan berkualitas bukan hanya pelayanan jasa yang sesuai spesifikasi internal saja, akan tetapi spesifikasi yang digunakan harus mengacu kepada spesifikasi masyarakat.⁶

Salah satu tugas Kepolisian yaitu menyediakan Surat Izin Mengemudi (SIM). SIM merupakan salah satu dokumen pribadi yang harus dimiliki oleh pengendara kendaraan bermotor saat mengendarai kendaraan. Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan trampil mengemudikan kendaraan bermotor.⁷ Kepolisian terutama dalam hal ini adalah dari bagian Satuan Lalu Lintas (SatLantas) yang melayani masyarakat. Satlantas dituntut mengubah cara berfikirnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama mengenai Surat Izin Mengemudi (SIM).

Peraturan layanan pembuatan SIM berlandaskan kepada Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009, yakni tentang pentingnya pembuatan SIM bagi Penedara kendaraan bermotor. Pemerintah telah mengatur golongan SIM berdasarkan kebutuhan masyarakat. Semuanya diatur dalam pasal 80 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009.⁸ Surat Izin Mengemudi (SIM) terhadap hak-haknya sebagai warga Negara yang mempunyai akses langsung kepada pemerintah daerah. Dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) keberhasilan

⁶ <https://LayananSIMKeliling.com>, diakses 21 Oktober 2022

⁷ Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu-lintas dan Angkutan Jalan

⁸ Herpinto, Layanan SIM Keliling, <https://LayananSIMKeliling.com>, diakses 21 Oktober 2022



peningkatan kualitas pelayanan dapat dilihat dari kelancaran rutinitas kegiatan pelayanan SIM dan partisipasi masyarakat serta meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mengurus Surat Izin Mengemudi (SIM).⁹

Seiring dengan meningkatnya mobilitas penduduk dan meningkatnya pengguna jalan kebutuhan untuk memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) setiap bulannya semakin meningkat. Dimana pemberian pelayanan administrasi maupun lalu lintas, seperti Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) berorientasi pada prinsip yang cepat dan mudah dengan tidak mengabaikan identifikasi dan perpanjangan surat. Bila dilihat di kantor Satlantas Polresta Kota Jambi tempat pemohon SIM baru atau perpanjangan, setiap hari banyaknya yang berdesakan untuk mengurus SIM, yang mengakibatkan proses lama, melelahkan, dan tidak nyaman, sehingga mudah dimanfaatkan oleh calo (orang yang menjadi perantara mengurus sesuatu berdasarkan upah).¹⁰

Permasalahan dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kota Jambi yang peneliti jumpai pada saat observasi lamanya waktu yang dibutuhkan untuk memproses permohonan SIM, Masyarakat sering mengeluhkan bahwa proses ini memakan waktu terlalu lama dan mengganggu rutinitas mereka, antrian panjang di lokasi pelayanan SIM dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi masyarakat, ini bisa menjadi masalah terutama jika tidak ada sistem manajemen antrian yang efektif, Jika prosedur pengajuan dan persyaratan untuk SIM tidak

⁹Jurnal Oleh Maria Yulita. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Mobil Unit Pelayanan Sim Keliling Di Kota Pekanbaru Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau, Vol. 6: Edisi Ii Juli – Desember 2019, diakses tanggal 19 juni 2022*

¹⁰ Hasil Wawancara dengan masyarakat Kota Jambi tanggal 5 Oktober 2022



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

terdokumentasi atau tidak dijelaskan dengan baik kepada masyarakat, hal ini bisa menyebabkan kebingungan dan kesalahan dalam pengajuan. Pelayanan yang kurang ramah, kurang sopan, atau tidak responsif dari petugas pelayanan SIM dapat merugikan pengalaman masyarakat dan menurunkan kepuasan mereka. Ketidakjelasan tentang biaya yang terkait dengan pembuatan SIM, termasuk biaya tambahan yang mungkin muncul, bisa menjadi sumber ketidakpuasan. Kurangnya Layanan Online Kemajuan teknologi memungkinkan banyak proses pelayanan dapat dilakukan secara online. Jika layanan online untuk pembuatan SIM tidak ada atau tidak efisien, ini perlu di telusuri mengingat pentingnya teknologi di masa sekarang. Dalam hal pelayanan pembuatan SIM baru maupun perpanjangan SIM SatLantas Polresta Jambi harus terus mengadakan analisa dan evaluasi untuk terus meningkatkan pelayanan pembuatan maupun perpanjangan SIM.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, terlihat antusiasme masyarakat terhadap pelayanan pembuatan di Polres Kota Jambi. Dari hal tersebut kemudian peneliti tertarik untuk mempelajari lebih lanjut mengenai seberapa efektif pelayanan SIM. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, proses evaluasi kebijakan sangat perlu dilakukan oleh karenanya peneliti tertarik meneliti tentang **“Efektivitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kepolisian Resort Kota Jambi.”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat rumusan masalah adalah sebagai berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

1. Bagaimana Survei Efektivitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) pada Kepolisian Resort Kota Jambi?
2. Apa saja faktor Penghambat Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi pada Kepolisian Resort Kota Jambi.?
3. Apa saja upaya yang di lakukan Kepolisian Resort Kota Jambi dalam memeberikan pelayanan pembuatan Surat IzinMengemudi?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Survei Efektivitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) pada Kepolisian Resort Kota Jambi
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kepolisian Resort Kota Jambi
3. Untuk mengetahui upaya yang di lakukan Kepolisian Resort Kota Jambi dalam memeberikan pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi?

D. Batasan Masalah

Supaya penelitian ini tidak terlalu luas dan tepat sasaran, serta mengingat waktu dan dana juga dapat tercapainya kesesuaian judul yang di angkat tanpa menyalahi sistematis penulisan karya ilmiah, maka dari itu penulis memberikan batasan masalah hanya fokus pada “Efektivitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kepolisian Resort Kota Jambi” Tahun 2022



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumbangsih bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya Efektivitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) pada Kepolisian Resort Kota Jambi serta dapat digunakan untuk kaum akademisi yang sedang dan yang ingin menggeluti lebih jauh program studi ilmu pemerintahan.

2. Manfaat praktis

Penulis berharap agar kiranya hasil penelitian ini dapat memnerikan sumbangsi Informasi-informasi tentang Efektivitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) pada Kepolisian Resort Kota Jambi. Dengan kata lain membantu masyarakat atau pihak organisasi organisasi yang membutuhkan yang membutuhkan informasi tentang dinas Penanaman modal dan pelayanan terpadu

3. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian yang dilakukan ini diharapkan memberikan nilai tambah yang selanjutnya dapat dikordinasikan dengan penelitian lainnya, Khususnya yang sedang dan akan mengkaji masalah tentang Efektivitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) pada Kepolisian Resort Kota Jambi.



F. Metode Penelitian

1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penelitian ini ialah metode gabungan penelitian kualitatif dan Kuantitatif yang mana penelitian ingin Pendekatan ini lebih kompleks dari sekadar mengumpulkan dan menganalisis dua jenis data tetapi juga melibatkan fungsi dari dua pendekatan penelitian tersebut secara kolektif sehingga kekuatan penelitian ini secara keseluruhan lebih besar daripada penelitian kualitatif dan kuantitatif, serta lebih mendalami mengenai sistem dan mekanisme tentang bagaimana Efektivitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kepolisian Resort Kota Jambi..

2. Pendekatan Servei dan Deskriptif

Sesuai dengan kasus yang terjadi, maka pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan survey dan deskriptif, Metode survey deskriptif adalah suatu metode penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Dalam penelitian ini data dan informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Setelah data diperoleh kemudian hasilnya akan dipaparkan secara deskriptif dan pada akhir penelitian akan dianalisis gambaran tentang fakta-fakta, sifat dan hubungan antar gejala dengan penelitian penjelasan (explanatory research). Survey dilakukan dengan melakukan pengamatan untuk mendapatkan keterangan-keterangan yang jelas terhadap suatu masalah tertentu dalam suatu penelitian. Penelitian



dilakukan secara meluas dan berusaha mencari hasil yang segera dapat digunakan untuk suatu tindakan yang sifatnya deskriptif yaitu melukiskan hal-hal yang mengandung fakta yang fungsinya merumuskan dan melukiskan apa yang terjadi. Secara umum penelitian ini melalui tahapan studi pendahuluan, pengembangan model dan hipotesis penelitian, pengumpulan dan pengolahan data sehingga akhirnya di dapat kesimpulan sebagai hasil interpretasi analisis.

3. Populasi dan survey

Populasi adalah sekumpulan karakteristik dari orang, binatang, tanaman atau suatu benda yang akan di observasi, Populasi dari penelitian ini ialah beberapa orang Masyarakat, Bagian administrasi pada kantor Kepolisian Resort Kota Jambi dan pihak terkait.

Survei adalah mempelajari pengambilan sampel unit individu dari suatu populasi dan teknik terkait pengumpulan data survei, seperti pembuatan kuesioner dan metode untuk meningkatkan jumlah dan akurasi tanggapan dalam survey. Tehnik yang digunakan ialah purposiv sampling yang mana sampel diambil secara sengaja namun dengan ciri-ciri yang ditetapkan. Segala hal baik itu orang atau lainnya dapat digunakan apabila hal tersebut dianggap mempunyai data/informasi yang diinginkan peneliti¹¹. Sampel ini dihitung memakai rumus Slovin dengan error balance 5%. Rumus sampelnya ialah:

¹¹ Suryani & Hendryadi., *Metode Riset Kuantitatif Theory Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Management Dan Ekonomi Islam* (Jakarta: Kencana, 2014).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan dalam pengambilan sampel (error tolerance).

Pada penelitian ini nilai N sebesar 150, e ketetapannya ialah 5% adapun perhitungannya ialah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{150}{1 + 150(0,05)^2}$$

$$n = \frac{150}{1 + 37,5}$$

$$n = \frac{150}{38,5}$$

$$n = 11,68$$

Berdasarkan hasil perhitungannya, hal ini dapat ditentukan bahwa total sampel yang dipergunakan ialah dibulatkan menjadi 12 sampel.

Jadi dapat di simpulkan bahwasanya survei dalam penelitian Ini ialah 12 orang responden yang dipilih secara random sampling, random sampling



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

adalah jenis pengambilan sampel probabilitas di mana setiap orang di seluruh populasi target memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih. Sampel dipilih secara acak yang dimaksudkan sebagai representasi yang tidak bias dari total populasi.

4. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini adalah sampel acak sederhana (simple random sampling). Didalam Ruqo'iyah (menyatakan definisi sampel acak sederhana (simple random sampling) adalah cara pengambilan sampel dengan memilih langsung dari populasi dan besar peluang setiap anggota populasi untuk menjadi sampel sangat besar. Pelaksanaan sampel random sampling disebabkan anggota populasi penelitian ini dianggap homogen karena sampel yang diambil ialah Masyarakat, Bagian administrasi pada kantor Kepolisian Resort Kota Jambi dan pihak terkait.

5. Jenis Sumber Data

a. Jenis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Berikut ini dirincikan satu persatu data primer dan data sekunder serta data untuk menunjang penelitian ini terlaksana :

1) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari cerita para pelaku peristiwa itu sendiri, saksi mata yang mengalami, atau yang



mengetahui peristiwa tersebut.¹² Menurut Bugin, data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian obyek penelitian.¹³

Data primer yang peneliti maksud adalah informasi-informasi yang diperoleh secara langsung yang peneliti lakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi pada Kantor Diskominfo Kota Jambi, serta beberapa informan yang dipilih secara khusus. Data primer ini digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai Efektivitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kepolisian Resort Kota Jambi..

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan dari pengumpulan data yang bersifat analisis dokumen atau data yang berbentuk sudah jadi.¹⁴ Adapun data sekunder diperoleh dari literatur-literatur yang mendukung penelitian ini baik berupa buku, jurnal, maupun tulisan-tulisan lain yang dianggap penting dan berhubungan dengan penelitian yang akan penulis teliti.

6. Teknik Pengambilan Data

Data ialah bagian terpenting dalam suatu penelitian dikarenakan hasil penelitian itu yang kemudian dianalisis dengan kajian-kajian yang

¹² Sukardi, *Metode Penelitian Pendidikan dan Prakteknya*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), hlm. 205.

¹³ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Banjarmasin: Antasari Press, 2018), hlm. 71.

¹⁴ Iskandar, *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial Kuantitatif, Kualitatif*, (Jakarta: GP Press, 2008), hlm. 253.



berhubungan dengan penelitian, Pada penelitian gabungan antara kualitatif dan kuantitatif ini data penelitian menggunakan instrumen yang berupa angket (kuesioner) yang akan di isi oleh responden.. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data sangat dibutuhkan untuk memudahkan tehnik prosedur pengumpulan data dilapangan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :¹⁵

a. Observasi

Observasi adalah sebuah pencatatan fenomena yang dilakukan secara sistematis. Pengamatan dapat dilakukan secara terlibat (partisipatif) ataupun non partisipatif. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik observasi non partisipasi. Maksudnya, kedudukan peneliti hanya sebagai pengamat dan selama proses observasi akan dibuat catatan-catatan untuk keperluan analisis dan pengecekan data kembali. Pengamatan terlibat merupakan jenis pengamatan yang melibatkan peneliti dalam kegiatan orang yang menjadi sasaran penelitian, tanpa mengakibatkan perubahan pada kegiatan atau aktivitas yang bersangkutan dan tentu saja dalam hal ini tidak menutupi disinya selaku peneliti dan sumber yang di dapat melalui wawancara dengan masyarakat dan aparat kepolisian yang bertugas.

b. Wawancara

Wawancara adalah sebuah proses tanya jawab dalam sebuah penelitian yang berlangsung secara lisan kepada pihak yang terlibat dalam

¹⁵ Martinis Yamin, *Metodologi Penelitian Pendidikan Dan Sosial Kualitatif Dan Kuantitatif*, (Jakarta: Komplek Kejaksaan Agung, 2009), Hlm. 79.



penelitian.¹⁶ Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kepolisian Resort Kota Jambi.

c. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk pengumpulan data yang telah tersedia dalam bentuk dokumen tertulis yang dapat dipakai sebagai bukti atau keterangan seperti naskah, catatan dan sebagainya yang berhubungan dengan penelitian.

d. Survei

Dalam penggunaan metode kuantitatif Pada penelitian ini data penelitian menggunakan instrumen yang berupa angket (kuesioner) yang bersekala likert di sebarakan dan akan di isi oleh 12 orang responden.

7. Instrumen Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto instrumen adalah alat pada waktu peneliti menggunakan sesuatu metode. Menurut Suharsimi Arikunto “Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya.” Instrumen diperlukan agar pekerjaan yang dilakukan lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga data lebih mudah diolah. Instrumen atau alat yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner. Kuesioner digunakan

¹⁶ Dudung Abdurrahman, *pengantar metodologi penelitian*, (yogyakarta; IAIN sunan kalijaga Yogyakarta, 2002) hlm 33-34



untuk menyelidiki pendapat subjek mengenai suatu hal atau untuk mengungkapkan kepada responden.

Penskoran digunakan dengan menggunakan skala Likert . Menurut Sutrisno Hadiskala likert merupakan skala yang berisi lima tingkat jawaban mengenai kesetujuan responden terhadap statemen atau pernyataan yang dikemukakan mendahului opsi jawaban yang disediakan. Modifikasi skala likert dimaksudkan untuk menghilangkan kelemahan yang dikandung oleh skala lima tingkat, modifikasi skala Likert meniadakan katagori jawaban yang di tengah berdasarkan tiga alasan yaitu:

- 1) katagori tersebut memiliki arti ganda, biasanya diartikan belum dapat memutuskan atau memberikan jawaban, dapat diartikan netral, setuju tidak, tidak setuju pun tidak, atau bahkan ragu-ragu.
- 2) Tersediannya jawaban ditengah itu menimbulkan kecenderungan menjawab ke tengah.
- 3) Maksud katagori SSS-TS-STS adalah terutama untuk melihat kecenderungan pendapat responden, ke arah setuju atau ke arah tidak setuju.

Maka dalam penelitian ini dengan menggunakan empat alternatif jawaban, yaitu: sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial Responden dapat memilih salah satu dari empat alternatif jawaban yang disesuaikan dengan keadaan subjek.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

8. Teknik Analisis Data

Tehnik analisis merupakan sebuah data yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah sebuah analisis dengan menggunakan model kualitatif. Serta Menurut Miles dan Huberman, terdapat tiga tehnik analisis data kualitatif salah satunya reduksi data yang kedua penyajian data dan yang terakhir adalah penarikan kesimpulan.¹⁷ Dalam penelitian kualitatif dapat disimpulkan dalam pengolahan data yang tidak harus dilakukan setelah data itu terkumpul, atau analisis data tidak merupakan kenyataan atau mutlak dilakukan setelah pengolahan data akhir penelitian itu selesai. Analisis data adalah proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih sangat mudak dipahami dibaca serta diinterpretasikan.¹⁸

a. Reduksi data

Mereduksi data merupakan proses merangkum, memilih dan memfokuskan pada hal-hal yang penting. Peneliti melakukan pengumpulan data mengenai Efektivitas Pelayanan Perpanjangan SIM Pada Mobil Keliling SIM Kepolisian Resort Kota Jambi. Hal tersebut dapat diperoleh dari hasil wawancara terhadap informan dengan pertanyaan yang sama agar diperoleh jawaban yang sesuai untuk kemudian dilakukan penyeleksian jawaban agar tidak keluar dari fokus penelitian.

b. Penyajian data (*data display*)

¹⁷ Matthew Miles B, Huberman A. Miche, *Analisis data kualitatif*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992), hlm.16.

¹⁸ Ariesto Hadi Sutopo Dan Adrianus Arief, *Terampil Mengelola Data Kualitatif*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2010), Hlm. 40.



Pada tahap ini peneliti melakukan pengumpulan data dari data yang sebelumnya telah di reduksi. Setelah data terkumpul, baik dalam bentuk gambar, catatan dan hasil wawancara kemudian dijadikan dalam bentuk teks secara deskriptif yang telah tersusun secara sistematis sehingga membantu dalam memahami hasil penelitian tersebut.

c. Kesimpulan/Verifikasi

Setelah semua data yang berhubungan dengan masalah penelitian diperoleh maka barulah didapatkan kesimpulan atas dasar data-data dan informasi-informasi yang telah diperoleh untuk menjawab rumusan masalah dari penelitian yang dilakukan.

Dari ketiga metode analisis diatas dan dengan mengguakan gabungan metode kuantitatif yang mana penulis juga menyebarkan kuisisioner atau angket yang bersekala likert ke pada beberapa orang responden, penulis menyimpulkan bahwa, ketiga penelitian ini yang meliputi reduksi data, penyajian data maupun kesimpulan akan penulis lakukan setelah semua data telah diperoleh dengan melalui wawancara catatan lapangan, dan kuisisioner atau angket skala likert dengan beberapa pertanyaan yang diisi oleh responden dapat memudahkan penulisan dalam mengetahui serta menarik kesimpulan terhadap Efektivitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kepolisian Resort Kota Jambi.¹⁹

¹⁹ Ariesto Hadi Sutopo Dan Adrianus Arief, *Terampil Mengelola Data Kualitatif*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2010), Hlm. 42



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

G. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka yang merupakan penelusuran kajian atau tidak yang sama dengan pembahasan diangkat oleh peneliti, dalam kaitan langsung maupun tidak langsung sesuai permasalahan yang diangkat oleh peneliti ini. Tinjauan pustaka yang di kemukan oleh peneliti antara lain sebagai berikut.

Pertama Skripsi oleh Apriani mahasiswa Universitas Islam Negeri Sulthan Saifuddin Jambi, Fakultas Dakwah jurusan *Public Relation* (Humas) dengan judul “*Persepsi Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi Pada Kantor Satlantas Kabupaten Bungo*”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persepsi masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh Sat Lantas Polres Bungo kepada masyarakat saat membuat SIM.²⁰ Penelitian ini dilakukasn berdasarkan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi yaitu belum maksimal dalam pelayanannya sehingga menimbulkan keluhan dari masyarakat. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan data kualitatif.

Kedua Skripsi Oleh sancristo L.T. Bakara Univesitas Sumatra Utara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik dengan judul ”*Efektifitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (Sim) Di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Medan Kota*“. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Medan Kota. Penelitian ini dianalisis menggunakan teori efektivitas Sondang P. Siagian yang terdiri

²⁰ Apriani mahasiswa, *Persepsi Masyarakat Dalam Pembuatan Sura Izin Mengemudi Pada Kantor Satlantas Kabupaten Bungo*, Universitas Islam Negeri Sulthan Saifuddin Jambi, Fakultas Dakwah jurusan *Public Relation* (Humas)



dari 4 indikator. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif dengan pendekatan kualitatif.²¹

Ketiga Skripsi Oleh Nur Mega Hidayati Yayasan Kesejahteraan Pendidikan Dan Perumahan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara Surabaya dengan judul tentang “*Surat Izin Mengemudi (Sim) Dalam Perspektif Pengguna Pelayanan Di Kepolisian Resort Mojokerto*”. Ada masalah terhadap keefektifan dalam pelayanan pembuatan SIM yakni adanya keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang biasanya menjadi sasaran adalah waktu dalam pelayanan pembuatan SIM, selain itu juga tentang sarana dan prasarana yang kurang memadai. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif diskriptif.²²

Berbeda dengan yang penulis teliti terletak pada judul dimana objek penelitian penulis lebih ke pada efektifitas pelayanan SIM pada Kepolisian Kota Jambi sedangkan tinjauan pustaka diatas ke persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembuatan SIM dan fokusnya ke administrasi di kantor. Penelitian terdahulu ini menjadi acuan penulis dalam melakukan penelitian, sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu penulis belum menemukan menemukan kesamaan terhadap objek yang diteliti, mulai dari latar belakang,

²¹ Sancristo L.T. “Efektifitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (Sim) Di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Medan Kota” Bakara Universitas Sumatra Utara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik

²²Nur Mega Hidayati, “*Surat Izin Mengemudi (Sim) Dalam Perspektif Pengguna Pelayanan Di Kepolisian Resort Mojokerto*”. Yayasan Kesejahteraan Pendidikan Dan Perumahan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara Surabaya



focus permasalahan, dalam ketiga tinjauan pustaka yang telah penulis jabarkan diatas dan hasil penelitian yang penulis lakukan tentu akan berbeda dengan tinjauan pustaka tersebut. persamaan dengan yang penulis teliti sama-sama menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif dimana kesimpulan akhir dari hasil penelitian adalah dituangkan dalam bentuk tertulis berupa susunan kata yang membentuk kalimat kesimpulan akhir.

H. Sistematika penulisan

Untuk mendapatkan pemahan secara berurutan, pembahasan dalam penulisan proposal ini akan mempunyai sistematika sebagai berikut :

BAB I. Pendahuluan berisikan tentang latar belakang masalah, batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teori dan tinjauan pustaka.

BAB II. Membahas tentang Metode Penelitian dalam pembuatan skripsi dengan sub-sub tempat dan waktu penelitian, pendekatan penelitian, jenis dan sumber data, instrumen pengumpulan data sistematika penulisan dan jadwal penelitian.

BAB III. Mendeskripsikan tentang gambaran umum tempat penelitian. Sejarah berdirinya, Visi dan Misi Struktur Organisasi, dan Sarana Prasaran.

BAB IV. Pembahasan dan Hasil pembahasan tentang Efektivitas Pelayanan Perpanjangan SIM pada Kepolisian Resort Kota Jambi.

BAB V Penutup berisikan kesimpulan dan saran-saran serta dilengkapi dengan daftar pustaka dan lampiran.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB II

KERANGKA TEORI

Kerangka Teori

Jonathan H Turner mendefinisikan teori sebagai sebuah proses mengembangkan ide-ide guna membantu dalam menjelaskan bagaimana dan mengapa suatu peristiwa terjadi.²³ Kerangka teori adalah serangkaian pernyataan sistematis yang bersifat abstrak dalam suatu gambaran atau batasan-batasan tentang teori yang dipakai sebagai landasan pada penelitian yang akan dilakukan.²⁴ Kerangka teoritis ialah susunan dari berbagai pemikiran, cara, anggapan, asas, aturan, keterangan yang merupakan satu kesatuan yang sistematis yang memiliki landasan, pedoman, dan acuan untuk mencapai satu tujuan dalam penelitian atau tulisan.²⁵

A. Teori Efektifitas

Menurut Sondang P. Siagian efektifitas adalah pemamfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektifitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan, jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektifitasnya.²⁶

²³ Richard West, *Pengantar Teori Komunikasi Analisis Dan Aplikasi Edisi Ke-3*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2008), hlm. 49.

²⁴ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi Ilmu Syariah dan Hukum*, (Palembang: Fakultas Syariah UIN STS Jambi, 2020), hlm. 36.

²⁵ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004), hlm. 316.

²⁶ S.P Siagian, *Filsafat Administrasi*, (Gunung Agung, Jakarta, 2005), Hlm. 171

Menurut The Liang Gie efektifitas yaitu suatu keadaan yang mengandung beberapa pengertian yang mengenai terjadinya sebuah efek maupun akibat yang dikehendaki, seseorang melakukan sebuah perbuatan dengan maksud tertentu yang dikehendaki, maka orang tersebut dikatakan efektif dan menimbulkan akibat serta mempunyai maksud yang sebagaimana yang dikehendaki dengan demikian efektifitas ini merupakan tercapainya suatu tujuan yang diperoleh seseorang sehingga apa yang ingin mereka capai dalam suatu tujuan kegiatan yang mereka telah mampu capai.²⁷

Konsep efektivitas biasanya digunakan untuk menilai tingkat keberhasilan organisasi; Namun, definisi efektivitas sangat bervariasi di antara praktisi dan akademisi. Dalam bisnis, untuk mencapai kinerja kerja, sekelompok orang, serta peralatan seperti mesin, metode kerja, waktu, dan bahan—biasa disebut sebagai sumber terlibat. Pelaksanaan pekerjaan dan pemanfaatan sumber daya ini harus benar-benar efektif untuk setiap organisasi. Akibatnya, ada tuntutan untuk kontrol, arahan, dan penerapan. Manajemen adalah upaya untuk mengatur dan mengarahkan sumber daya ini — baik orang maupun peralatan. Ketika sebuah organisasi tidak memiliki berbagai karakteristik yang tidak efektif, itu dianggap sangat efektif.

Kualitas hubungan organisasi dengan lingkungannya dapat diukur dari efektivitas organisasinya. Dapat dikatakan, secara paradoks, bahwa suatu organisasi mungkin efektif (memiliki hubungan jangka panjang dengan lingkungannya) tetapi tidak efisien (sifatnya boros). Kemudian *Richard, M.*

²⁷ Richard, M. Streert, *Efektifitas Organisasi*, (Erlangga:Jakarta, 1980), Hlm. 46



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Streert mengemukakan ada empat faktor yang mempengaruhi efektifitas organisasi yaitu :²⁸

- a. Karakteristik organisasi terdiri dari struktur organisasi dan teknologi struktur adalah cara organisasi untuk menyusun orang-orang untuk menciptakan sebuah organisasi.
- b. Karakteristik lingkungan mencapai dua aspek yang saling berhubungan yaitu lingkungan ekstren dan lingkungan intern. Lingkungan ekstren yaitu semua lingkungan kekuatan yang timbul diluar batasan-batasan organisasi. Lingkungan intern pada umumnya dikenal sebagai iklim organisasi yang meliputi bermacam-macam atribut-atribut lingkungan saja.
- c. Karakteristik lingkungan dalam bekerja memiliki pandangan tujuan kebutuhan dan kemampuan yang berbeda-beda individu ini memiliki pengaruh langsung terhadap rasa keterkaitan pada organisasi dan prestasi kerja.
- d. Kebijakan dan praktek manajemen dibutuhkan suatu organisasi untuk mewujudkan suatu keberhasilan melalui perencanaan, koordinasi, sehingga dapat memperlancar kegiatan yang dituju kearah sasaran.

Efektifitas adalah seberapa besar tingkat kelekatan *output* yang dicapai *output* yang di harapkan dari sejumlah *input*. Sesuatu pekerjaan dapat dilaksanakan secara tepat, efektif, efesien apabila pekerjaan tersebut dilaksanakan dengan tepat sesuai dengan yang telah direncanakan.

²⁸ Richard, M. Streert, *Efektifitas Organisasi*, (Erlangga:Jakarta, 1980), Hlm. 48

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

1. Ukuran Efektivitas

Ukuran efektivitas bermacam-macam, antara lain menurut pendapat David dkk (Danim 2012) menyebutkan indikator efektivitas sebagai berikut :²⁹

a. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan

Hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (ratio) antara masukan (input) dengan keluaran (output), usaha dengan hasil, persentase pencapaian program kerja dan sebagainya.

b. Tingkat kepuasan yang diperoleh

Ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).

c. Produk kreatif

Penciptaan hubungan kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreatifitas dan kemampuan. d. Intensitas yang akan dicapai Mempunya iketaatan yang tinggi dalam sebuah tingkatan intens, dimana adanya rasa yang saling memiliki dengan batas yang tinggi.

Uraian di atas dimaksudkan bahwa ukuran efektivitas harus dipandang dari perbandingan antara masukan dan keluaran, tingkat dari kepuasan yang didapat, menciptakan hubungan kerja yang kondusif serta rasa saling memiliki yang harus tinggi. Dalam artian tidak berlebihan dalam rasa saling memiliki. Teori yang sangat sederhana ialah teori yang mengatakan bahwa efektivitas organisasi sama

²⁹Richard, M. Streert, *Efektifitas Organisasi*, (Erlangga:Jakarta, 1980), Hlm. 50



halnya prestasi pada organisasi untuk secara keseluruhan. Menurut pandangan ini, efektivitas organisasi diukur berdasarkan seberapa besar keuntungan yang diperolehnya. Dalam hal ini, misalnya keuntungan lebih besar, maka berarti organisasi makin efektif bila jumlah pengeluaran makin lama makin menurun. Dengan perkataan lain, menurut teori ini efektivitas organisasi ditentukan oleh efisiensinya.

Makmur mengemukakan indikator efektivitas dilihat dari beberapa segi kriteria efektivitas, sebagai berikut :

a. Ketepatan Waktu

Yaitu sesuatu yang bisa menentukan berhasilnya suatu kegiatan yang dilaksanakan organisasi tapi juga bisa berakibat terhadap sebuah kegagalan dari aktivitas organisasi. Penggunaan waktu secara tepat akan melahirkan efektivitas pencapaian tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya.

b. Ketepatan perhitungan biaya

Berhubungan ketepatan dari sebuah organisasi dalam pemanfaatan biaya, dalam artian tidak mengalami kekurangan juga tidak mengalami kelebihan dalam pembiayaan sampai sebuah kegiatan dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik. Ketepatan dalam menetapkan satuan biaya ialah bagian daripada efektivitas.

c. Ketepatan dalam pengukuran



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- d. Dengan ketepatan ukuran yang telah ditentukan sebelumnya sebenarnya merupakan gambaran daripada efektivitas kegiatan yang menjadi tanggung jawab dari suatu organisasi.
- e. Ketepatan dalam menentukan pilihan
Menetapkan pilihan bukan persoalan yang gampang dalam organisasi dan juga bukan hanya prediksi saja akan tetapi melalui tahap-tahap proses, sehingga dapat ditemukan penetapan yang terbaik diantara yang terbaik atau yang terjujur diantara yang jujur atau keduanya yang terbaik dan terjujur diantara dari yang baik dan jujur.
- f. Ketepatan berpikir Ketepatan berfikir
akan menciptakan keefektifan sehingga sebuah kesuksesanlah yang akan senantiasa diinginkan itu dapat memberikan hasil secara maksimal.
- g. Ketepatan dalam melakukan perintah.
Keberhasilan dari suatu aktivitas pada organisasi sangat dipengaruhi kemampuan dari seorang pemimpin, salah satunya ialah kemampuan memberikan sebuah perintah yang sangat jelas dan mudah dipahami bawahan. Jika perintah yang dikeluarkan tidak dapat dimengerti dan dipahami oleh bawahan maka akan berujung kegagalan yang tentunya akan merugikan organisasi.
- h. Ketepatan dalam menentukan tujuan
Ketepatan dalam menetapkan suatu arah dan tujuan merupakan aktivitas organisasi dalam rangka mencapai suatu tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya. Tujuan yang ditetapkan secara tepat dan jelas akan sangat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

menunjang efektivitas pelaksanaan dari kegiatan organisasi terutama yang berorientasi pada jangka panjang.

i. Ketepatan ketepatan sasaran

Penetapan sasaran yang tepat baik yang ditetapkan secara perorang maupun secara kelompok organisasi sangat menentukan keberhasilan dari suatu aktivitas organisasi. Demikian juga sebaliknya, jika sasaran yang ditentukan itu kurang tepat, maka akan menghambat dan memperlama pelaksanaan dari berbagai kegiatan organisasi itu sendiri.

2. Teori Pelayanan Publik

Menurut *Kotler*, pelayanan publik diartikan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, sedangkan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun pelaksana ketentuan peraturan perundangundangan.³⁰

Menurt Widodo Joko dalam Sadhana pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Sedangkan pelayanan publik oleh Lembaga Administrasi Negara dalam Sadhana diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan

³⁰ Andi Nur'aini, *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten*, Vol.1 No.12 Mei 2021 2567 Issn 2722-9475.



lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan-ketentuan peraturan perundangan-undangan.³¹

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, Daerah, dan di lingkungan BUMN dan BUMD dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik memiliki aspek “multi dimensi”.

Pelayanan publik bukan hanya dapat dilihat dari satu aspek , seperti aspek hukum atau politik. Akan tetapi bisa juga meliputi aspek sosial budaya dan ekonomi secara integratif. Dari aspek politik, menurut Sirajuddin, bisa dikatakan pelayanan publik merupakan penggambaran dari pelaksanaan negara dalam melayani warga negara berdasarkan aturan sosial pembentukan suatu negara oleh bagianbagian warga negara. Peran suatu negara dalam memberikan pelayanan publik dilaksanakan oleh pihak pemerintah yang dilakukan oleh kekuatan politik yang berkuasa.³²

Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan

³¹ Andi Nur'aini, *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten*, Vol.1 No.12 Mei 2021 2567 Issn 2722-9475.

³² Sirajuddin, dkk. *Hukum Pelayanan Publik*, (Setara Press, Malang, 2011), hlm. 4



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

masyarakat.³³ Di Indonesia negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk yang diselenggarakan oleh Negara adalah Ombudsman Republik Indonesia, yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

1. Unsur pelayanan

Kepuasan terhadap pelayanan yang dilakukan yaitu harus memenuhi dari pada pelayanan publik yang prima yaitu pelayanan tersebut harus memenuhi unsur-unsur:

- 1) *Transparansi*, yaitu pelayanan publik yang memiliki sifat keterbukaan, mudah dan sederhana dalam pengaksesan dan dimengerti oleh seluruh pihak yang memerlukan.
- 2) *Akuntabilitas*, pelayanan publik yang dapat bertanggung jawab berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) *Kondisional*, pelayanan publik yang menyesuaikan dengan kondisi dan situasi yang ada pada saat pelayanan itu dilaksanakan dengan tetap mengacu pada prinsip efisien dan efektivitas.
- 4) *Partisipatif*, pelayanan yang ikut melibatkan seluruh pihak yang terlibat untuk turut serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya masyarakat. Hal ini dilakukan untuk memenuhi aspirasi, kebutuhan serta apa yang menjadi harapan masyarakat.

³³ Sinambela, Lijan P. dkk, *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*, (PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2006.), Hlm 5.



- 5) Kesamaan hak, pelayanan yang tidak membebedakan atau mendiskriminasi pihak satu dengan pihak lainnya atas alasan apapun baik itu karena suku, agama, ras, serta yang lainnya.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, pelayanan yang memperlakukan keadilan antara kewajiban serta hak dari seluruh pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.³⁴

3. Surat Izin Mengemudi (SIM)

Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa SIM termasuk kelompok pelayanan administrasi yaitu bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik. Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Bab VIII tentang mengemudi bagian ke satu tentang Surat Izin Mengemudi dalam Pasal 77 menyebutkan bahwa :

- a) Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan Bermotor yang dikemudikan.
- b) Surat Izin Mengemudi sebagaimana disebutkan pada ayat (1) terdiri atas dua jenis yaitu Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor Perseorangan dan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor Umum.

³⁴ T. HanHandoko, *manajemen*, (PT.BPFE, Yogyakarta, 2001), hlm.9



- c) Untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi, calon pengemudi harus memiliki kompetensi mengemudi yang dapat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan mengemudi.

Penggolongan Surat Izin Mengemudi Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Surat Izin Mengemudi untuk Kendaraan Bermotor Perseorangan digolongkan menjadi

- a) Surat Izin Mengemudi A berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 kilogram.
- b) Surat Izin Mengemudi B berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kilogram.
- c) Surat Izin Mengemudi BII berlaku untuk mengemudikan kendaraan alat berat, kendaraan penarik atau kendaraan bermotor dengan menarik kereta tempelan.
- d) Surat Izin Mengemudi C berlaku untuk mengemudikan sepeda motor.
- e) Surat Izin Mengemudi D berlaku untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang cacat atau sepeda motor yang dirancang dengan kecepatan tidak lebih dari 40 kilometer perjam.³⁵

Penerbitan Surat Izin Mengemudi Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Bab VIII bagian kedua

³⁵ Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan



penerbitan dan pendanaan Surat Izin Mengemudi dalam Pasal 87 menyebutkan bahwa:

- a) Surat Izin Mengemudi diberikan kepada calon pengemudi yang lulus ujian mengemudi.
- b) Surat Izin Mengemudi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 diterbitkan oleh Kepolisian Negara RI.
- c) Kepolisian Negara RI wajib menyelenggarakan sistem informasi penerbitan Surat Izin Mengemudi. Universitas Sumatera Utara 23 Setiap petugas kepolisian yang bertugas di bidang penerbitan Surat Izin Mengemudi wajib menaati prosedur penerbitan Surat Izin Mengemudi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB III

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

A. Profil Polresta Jambi

1. Sejarah Berdirinya Polresta Jambi

Sejarah panjang bangsa Indonesia telah tertoleh dalam sejarah kebangsaan dan perjuangan Bangsa Indonesia, yang tentunya tidak terlepas didalamnya peran insan-insan Bhayangkara. Sebagaimana diketahui bahwa patih majapahit, Gajah Mada merupakan embrio Bhayangkara di negeri ini. Pada masa penjajahan Belanda dan Jepang, satuan polisi dibentuk untuk kepentingan pemerintah penjajah, namun pada waktu di proklamirkan kemerdekaan Bangsa Indonesia satuan-satuan polisi istimewa yang telah memiliki senjata dengan heroik memproklamirkan diri sebagai polisi Nasional Indonesia, bersama-sama rakyat dan unsur bersenjata lainnya dengan segenap kekuatan yang ada berjuang mempertahankan kemerdekaan Indonesia, tidak terkecuali di daerah Jambi, disamping turut serta mengusir penjajah satuan polisi tetap menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Karena polisi merupakan bagian prasyarat suatu negara, Polri secara berkelanjutan dari waktu ke waktu terus terbenah memperbaiki kinerjanya selaku pelindung, pengayom, pelayan masyarakat dan penegak hukum.³⁶

Polresta Jambi diresmikan pada tanggal 2 Oktober 1996, Polresta Jambi merupakan penjabaran likuidasi dari Polda Jambi dan Polda Jambi itu sendiri merupakan likuidasi Polda Sumbagsel, dimana sebelumnya merupakan

³⁶ Dokumentasi Kepolisian resort kota Jambi, diambil 26 Maret 2023

kewilayahan setingkat polwil dengan kesatuan wilayah 1 (satu) polresta, (enam) Polres yaitu polresta Jambi, Polres Batanghari, Polres Tanjung Jabung, Polres Bungo Tebo, Polres Sarolangun Bangko dan Polres Kerinci. Validasi polwil Jambi menjadi Polda Jambi merupakan hasil pertimbangan strategis pimpinan ABRI setelah melalui berbagai usul, sarana dan masukan serta pertimbangan-pertimbangan pimpinan Polri serta pihak-pihak lain diluar Polri guna mengantisipasi berbagai perkembangan lingkungan dan kebutuhan organisasi Polri kedepan dalam menjawab perkembangan tantangan tugasnya dan menuntut pelayanan Polri yang semakin baik dan meningkat.

Kapolresta adalah memimpin, membina dan mengawasi/ mengendalikan satuan-satuan organisasi dalam lingkungan polresta, memberikan arahan terhadap bawahannya serta memberikan saran pertimbangan dan melaksanakannya tugas lain sesuai perintah Kapolda. Kepolisian Resort Kota Jambi atau Polresta Jambi merupakan pelaksana tugas Kepolisian Republik Indonesia di wilayah Kotamadya Jambi. Polresta Jambi merupakan suatu instansi kepolisian yang berada di bawah jajaran Polda Jambi yang memiliki tugas utama untuk memelihara keamanan dan ketertiban, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat di seluruh wilayah hukum yang menjadi tanggung jawabnya di seluruh wilayah Kotamadya Jambi.³⁷

³⁷ Dokumentasi Kepolisian Resort Kota Jambi, diambil 26 Maret 2023



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Menjalankan tugas-tugas utama yang diembannya maka Polresta Jambi dibantu oleh keberadaan satker-satker yang berada di bawahnya. Beberapa satker yang berada dibawah jajaran Polresta Jambi seperti misalnya satuan 52 reserse kriminal, satuan reserse narkoba, satuan lalu lintas, satuan sabhara, satuan Tahti, satuan intelkam, dan bagian humas.

Lintas Sejarah Perjuangan Kepolisian Daerah Jambi Setelah berita Proklamasi secara resmi di terima dan disebarakan di kota Jambi, maka tindakan pertama kali dilakukan anggota Kepolisian bersama - sama pemuda dan rakyat kota Jambi adalah penaikan bendera Sang Merah Putih disertai penurunan semua bendera Jepang “ HINOMARU “. Anggota Kepolisian memelopori penaikan bendera Merah Putih di semua tempat strategis

Tanggal 11 Februari 1946 dalam lintasan sejarahnya, embrio kesatuan Kepolisian Daerah berbentuk Kepolisian Keresidenan Jambi pada tahun 1946. pada masa ini tercatat pada buku sejarah “Perjuangan Kemerdekaan RI 1945 – 1949 di Propinsi Jambi“, yang disusun oleh Dewan Harian Angkatan 45 Propinsi Jambi Bahwa:“Dari hasil rapat TKR tanggal 11 Februari 1946 ” yang dilakukan di Sarolangun, ditetapkan pembentukan Tri Resimen II Divisi II / Jambi, yang pada saat itu dijabat oleh Keisi Teuku Mochamad Insya sebagai komandannya, dengan penyesuaian pangkat menjadi letnan kolonel.³⁸

Tahun 1958 Kepolisian Daerah Jambi bernama Komisariat Kepolisian Jambi. Kepala Polisi Komisariat (KPKOM) Jambi yang pertama adalah Ajun Komisaris Besar Polisi Teuku Abdul Azis dan wakilnya Ajun Komisaris Besar

³⁸ Di akses di web, *Kepolisian Daerah Jambi - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas*, pada tanggal 27 Maret 2023



Polisi R. Otong Wirahadi yang kemudian digantikan oleh Ajun Komisaris Besar Polisi R. Moedjoko Koesoemodirdjo dan wakilnya Ajun Komisaris Besar Polisi R. Ng. Manto Pranoto.

Tahun 1964 sebelum Kepolisian Komisariat (KP Kom) diubah nama menjadi Komando Daerah Kepolisian (Kodak) V/Jambi, Markas Komando (Mako) terletak di Jalan Untung Surapati yaitu Rumah Sakit Bhayangkara Polda Jambi Jalan Raden Matthaher sekarang. Pangdak V Jambi adalah sebagai berikut: Ajun Komisaris Besar Polisi R. Soetio Atmohadikoesoemo (1964–1965), Komisaris Besar Polisi Teekoe Soelaiman Mahmoed (1965–1969.)

Tanggal 17 Juni 1969 Pada tanggal 17 Juni 1969 Kodak V/Jambi berubah menjadi Kodak V/Jambi, Pangdak dijabat oleh Komisaris Besar Polisi Soenardjo (1970–1973). Kemudian Komisaris Besar Polisi Soenardjo digantikan oleh Komisaris Besar Polisi Koer Hidayat (1971 – 1973), pada masa akhir jabatannya Kodak V/Jambi dilikuidasi dan bergabung dengan Kodak VI/Sumbagsek (Sumatera Selatan, Lampung, Bengkulu dan Jambi) dan Kepolisian Jambi menjadi Pengendali Antar Polres (Daltares) dengan dan Daltares Kolonel Polisi M. Ali Hanafiah.³⁹

Tahun 1974 – 1996 Tahun 1974 Daltares berubah menjadi Komando Antar Resor dengan wilayah meliputi Resort Kota (Resta) 631/Jambi, Resort 632/Batang Hari, Resort 633/Sarolangun Bangko. Komtares pada era Dantaresnya yaitu Kolonel Polisi Drs. Sri Wiyono berubah nama menjadi

³⁹ Di akses di web, Kepolisian Daerah Jambi - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas, pada tanggal 27 Maret 2023



Komando Wilayah (Komwil) dan kemudian berubah kembali menjadi Kowil dan terakhir menjadi Kepolisian Wilayah (Polwil) dan dilanjutkan oleh beberapa Kapolwil penerus estafet kepemimpinan sebagai berikut:

Kolonel Polisi Drs. Johni Haryono (1982–1984)

Kolonel Polisi Drs. Sariaman Panjaitan (1984–1987)

Kolonel Polisi Drs. Usman Ibrahim (1987–1989)

Kolonel Polisi Drs. Syamsir Amiruddin (1989–1991)

Kolonel Polisi Drs. Syahrel Achmad (1991–1993)

Kolonel Polisi Drs. Soeyono (1993–1994)

Kolonel Polisi Drs. H. Syaiful Arsat (1994–1996)

Kolonel Polisi Drs. Solihin (1996)⁴⁰

2. Letak Geografis Polresta Jambi

Letak Geografis Polresta Jambi berada di Jl. Bhayangkara No. 1, Kota Jambi, Jambi. Kota Jambi dengan luas wilayah $\pm 205.38 \text{ km}^2$ (berdasarkan UU No. 6 tahun 1986),⁴⁰ terletak pada kordinat : $01^\circ 30' 2.98'' - 01^\circ 7' 1.07''$ Lintang Selatan $103^\circ 40' 1.67'' - 103^\circ 40' 0.23''$ Bujur Timur Koordinat tersebut menunjukkan keberadaan Polresta Jambi yang termasuk kepada wilayah Kota Jambi yang terletak di tengah-tengah pulau Sumatera. Secara geomorfologis Kota Jambi terletak di bagian Barat cekungan Sumatera bagian selatan yang disebut Sub-Cekungan Jambi, yang merupakan dataran rendah di Sumatera Timur. Di tilik dari topografinya, Kota Jambi relatif datar dengan ketinggian 0-60 m diatas permukaan laut.

⁴⁰ Di akses di web, *Kepolisian Daerah Jambi - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas*, pada tanggal 27 Maret 2023



Bagian bergelombang terdapat di utara dan selatan kota, sedangkan daerah rawa terdapat di sekitar aliran Sungai Batanghari, yang merupakan sungai terpanjang di pulau Sumatera dengan panjang keseluruhan lebih kurang 1.700 km, dari Danau Atas – Danau Bawah (Sumatera Barat) menuju Selat Berhala (11 km yang berada di wilayah Kota Jambi) dengan kelebaran lebih kurang 500 m. Sungai Batanghari membelah Kota Jambi menjadi dua bagian disisi utara dan selatannya. 40 [Jambikota.go.id/new/geografis/http.jambikota/new/](http://jambikota.go.id/new/geografis/http.jambikota/new/) diakses 9 Desember 2021. 53 Selama Tahun 2013 rata – rata suhu di Kota Jambi berkisar antara 26,0°C sampai 27,7°C. Dengan suhu maksimum 34,9°C yang terjadi pada bulan Juni dan suhu minimum 21,2°C terjadi pada bulan Agustus s/d September. Curah hujan di Kota Jambi selama Tahun 2012 beragam antara 29,1 mm sampai 326 mm, dengan jumlah hari hujan antara 10 hari sampai 23 hari perbulannya. (Kota Jambi Dalam Angka 2014). Kecepatan angin di tiap bulan hampir merata antara 16 knots hingga 28 knots. sedangkan rata – rata kelembapan udara berkisar 80%-86%.⁴¹

3. Visi Dan Misi Polresta Jambi

1. Visi Polresta Jambi Terwujudnya Kota Jambi yang aman dan tertib.
2. Misi Polresta Jambi Melindungi, Mengayomi dan Melayani Masyarakat.
3. Tujuan
 - a. Menjamin terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat di Kota Jambi.

⁴¹ Dokumentasi Kepolisian resort kota Jambi, diambil 26 Maret 2023



- b. Menegakkan hukum secara berkeadilan.
- c. Mewujudkan Polresta Jambi yang professional.
- d. Modernisasi pelayanan Polresta Jambi.
- e. Menerapkan manajemen Polresta Jambi yang terintegritas dan terpercaya.

D. Struktur Organisasi Polresta Jambi

Gambar 1
Struktur Organisasi Polresta Jambi⁴²



⁴² Dokumentasi Kepolisian resort kota Jambi, diambil 26 Maret 2023



BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Efektivitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kepolisian Resort Kota Jambi.

SIM (Surat Izin Mengemudi) merupakan bentuk Driving license adalah salah satu registrasi serta Identifikasi yang dapat diberikan oleh Polri Kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi sehat jasmani dan rohani, dan memahami peraturan lalu lintas yang telah di terapkan oleh pihak kepolisian serta mempunyai keterampilan mengemudi kendaraan bermotor atau mobil, itu sudah diwajibkan memiliki SIM.⁴³

1. Efektivitas

Menurut pendapat ahli Sondang P. Siagian Efektivas merupakan pemanfaatan sumber daya sarana dan prasana dalam jumlah tertentu yang sadar di tetapkan sebelumnya dengan mengasihkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang di jalankan. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang di tetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran berarti makin tinggi efektifitasnya⁴⁴ jadi Efektifitas dalam pelayanan yang dilakukan oleh pihak kepolisian, dengan salah satu tugas untuk memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat, dalam pembuatan SIM, itu tergantung kepada objek yang masyarakat sendiri yang menilai bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh pihak kepolisian.

⁴³ Nila Sari Yunita, *Analisi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Dalam Pelayanan Pembuatan SIM Di Satlantas Medan)*, Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatra Utara Medan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam 2018.

⁴⁴ S.P Siagian, *Filsafat Adminitasi*, (gunung agung, Jakarta 2005), hlm 171.

Tabel
Efektivitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kepolisian Resort Kota Jambi

NO	KATEGORI	FREKUENSI	PRESENTASE
1	Kurang Baik	0	-
2	Cukup	0	-
3	Baik	3	25%
4	Sangat Baik	9	75%
Frekuensi		12	100%

Dari tabel diatas dengan aspek pernyataan terkait efektivitas pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) pada Kepolisian Resort Kota Jambi dapat diketahui bahwa 25% dari responden menyatakan bahwa Efektivitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kepolisian Resort Kota Jambi baik, dan 75% dari responden menyatakan bahwa Efektivitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kepolisian Resort Kota Jambi sangat baik.

M Nur Nasution menyatakan, kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁴⁵

⁴⁵ M. Nur Nasution, Manajemen Jasa Terpadu (Bogor : Ghalia Indonesia, 2004), Hlm 47.



Wawancara bersama Briпка Muhammad arief Purwoko sebagai perangkat sat lintas Polresta Kota Jambi mengatakan:⁴⁶

Kami selaku pihak dari kepolisian Indonesia, khususnya dalam Sektor Sumatra khususnya dalam area Kota Jambi, kami semaksimal mungkin memberikan hal yang terbaik kepada masyarakat, terumanya dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) kerana itu adalah tugas kami memberikan pelayanan tersebut, dan kepada masyarakat agar ikut berkerjasama dalam mengikut peraturan serta hukum yang berlaku.

Bedasarkan hasil wawancara oleh Briпка Muhamaad Purwoko sebagai Perangkat Sat Lantas Porlesta Kota Jambi dapat dilihat Keberadaan Resort Kota Jambi penting ditengah masyarakat, khususnya masyarakat Kota Jambi dalam menunjang kelancaran pembuatan (SIM) Surat Izin Mengemudi, dan diharapkan oleh Resort Kota Jambi, Khususnya Polres Kota Jambi agar dapat meningkatkan pelayan yang mereka berikan kepada masyarakat, demi terwujudnya kualitas pelayanan yang baik sehingga apa yang menjadi keinginan serta harapan oleh penggunan jasa akan dapat tercapai.

Berdasarkan undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan Pasal 3 yang berbunyi bahwa:⁴⁷

- a. Terwujudnya, pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib, lancar dan terpadu dengan moda angkutan lain untuk mendorong perekonomian nasional, memajukan kesejahteraan umum, memperkukuh persatuan dan kesatuan bangsa, sama seperti mampu menjunjung tinggi mertabat bangsa.

⁴⁶ Wawancara Bersama Briка Muhammad Arief Purwoko Sebagai Perangkat Sat Lantas Polrestabes Kota Jambi Pada Tanggal 25 Maret 2023.

⁴⁷ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Pasal 3.



- b. Terwujudnya etika berperilaku dan budaya bangsa serta,
- c. Terwujudnya penegakan hukum dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Berdasarkan wawancara bersama Doni selaku masyarakat pelanggan Pembuatan SIM di Resort Kota Jambi mengatakan pendapatnya sebagai berikut:⁴⁸

Saya selaku, masyarakat Kota Jambi sangatlah terbantu oleh pihak kepolisian Resort Kota Jambi, terutama dalam bentuk pelayanan Pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) yang diberikan kepada saya serta masyarakat Kota Jambi lainnya, saya rasa sudah berjalan secara maksimal dan memiliki prosedur dan proses yang membuat saya menjadi mengerti, bagaimana caranya prosedur membuat SIM itu. dan saya harap dari pihak Resort Kota Jambi Khususnya dalam bidang Pembuatan SIM agar konsisten dalam memberikan pelayanan yang terbaiknya untuk warga Kota Jambi.

Berdasarkan wawancara bersama Doni yang berusia 27 sebagai pelanggan pembuatan SIM di Resort Kota Jambi mengatakan bahwa sangatlah terbantu oleh pihak kepolisian Khususnya pada Resort Kota Jambi, dalam Pembuatan SIM, kerana dalam pelayanan yang di berikan oleh Resort Kota Jambi, sudah dikatakan sudah maksimal serta memiliki prosedur yang tertib sesuai aturan yang di buat oleh pihak kepolisian dalam pembuatan SIM, serta diharapkan kepada pihak Resort Kota Jambi agar meningkatkan Kualitas pelayanan kepada masyarakat Kota Jambi lainnya, terutama membimbing serta mengarahkan masyarakat dalam membuat SIM, kerana SIM merupakan hal yang penting terutama yang sudah memiliki kendaraan.

⁴⁸ Wawancara Bersama Doni Selaku Masyarakat Pelanggan Pembuatan SIM Di Resort Kota Jambi pada tanggal 26 maret 2023



Tabel 1.1 Data Masyarakat Kota Jambi yang Membuat SIM di Resort Kota Jambi Tahun 2022.⁴⁹

Nomor		JENIS SIM		DATA PENERBITAN SIM
		A	B	
1.	JANUARI	628	500	1.128
2.	FEBRUARI	655	651	1.306
3.	MARET	670	588	1.258
4.	APRIL	774	496	1.270
5.	MEI	617	547	1.164
6.	JUNI	884	760	1.644
7.	JULI	765	775	1.540
8.	AGUSTUS	750	772	1.522
9.	SEPTEMBER	560	521	1.081
10.	OKTOBER	557	583	1.140
11.	NOVEMBER	534	409	943
12.	DESEMBER	650	519	1.169
JUMLAH		8.044	7.121	15.165

Berdasarkan kesimpulan tabel diatas mengenai data masyarakat Kota Jambi Yang Membuat SIM di Resort Kota Jambi Tahun 2022 bahwa masyarakat Kota Jambi masih banyak ikut berpartisipasi dalam pembuatan SIM, dengan rata-rata angka 1.600 orang. Angkat sudah membuat pencapaian

⁴⁹ Sumber Data Dokomentasi Masyarakat Kota Jambi Yang Membuat SIM Di Resort Kota Jambi Tahun 2022.



yang sudah maksimal, namun ada juga segelintir orang, yang tidak mau membuat SIM Kota Jambi.

Tabel 1.2 Data Masyarakat Kota Jambi Yang Membuat SIM Di Resort Kota Jambi Tahun 2023.⁵⁰

NOMOR	BULAN	JENIS SIM		DATA PENERBITAN SIM
		A	B	
1.	JANUARI	527	491	1.018
2.	FEBRUARI	482	415	897
3.	MARET	-	-	-
4.	APRIL	-	-	-
5.	MEI	-	-	-
6.	JUNI	-	-	-
7.	JULI	-	-	-
8.	AGUSTUS	-	-	-
9.	SEPTEMBER	-	-	-
10.	OKTOBER	-	-	-
11.	NOVEMBER	-	-	-
12.	DESEMBER	-	-	-
JUMLAH		1.009	906	1.915

⁵⁰ Sumber Data Dokumentasi Masyarakat Kota Jambi Yang Membuat SIM Di Resort Kota Jambi Tahun 2022.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Berdasarkan kesimpulan tabel diatas mengenai Data Masyarakat Kota Jambi yang membuat SIM di Resort Kota Jambi Tahun 2023 pada bulan Januari dan Febuari bahwa masyarakat Kota Jambi masih banyak ikut berpartisipasi dalam pembuatan SIM , dengan ngka 1.915 orang sudah membuat pencapaian yang sudah maskimal, namun ada juga segelintir orang, yang tidak mau membuat SIM Kota Jambi, itu menjadi peningkatan yang bagus dari Pihak kepolisian Resort Kota Jambi, yang diaman baru beberapa bulan ini, tingkat partisipasi Masyarakat Kota jambi dalam pembuatan SIM, sudah meningkat begitu pesat.

Berdasarkan undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 86 tentang fungsi SIM yang berbunyi bahwa:⁵¹

1. Surat Izin Mengemudi berfungsi sebagai bukti Kompetensi Mengemudi.
2. Surat Izin Mengemudi berfungsi sebagai registrasi pengemudi bermotor yang membuat keterangan indentitas lengkap pengemudi.
3. Dan sebagai data registrasi dapat digunakan untuk mendukung kegiatan penyelidikan, serta indentifikasi forensik kepolisian.

Wawancara bersama AIPDA Agus Suyanta sebgat Staf Satlantas Resort Kota Jambi yang mengatakan:⁵²

⁵¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Pasal 86.

⁵² Wawancara bersama AIPDA Agus Suyanta sebgat Staf Satlantas Resort Kota Jambi pada tanggal 26 maret 2023.



Kami sebagai pihak dari kepolisian, selalu mengarahkan serta memberikan hal yang terbaik untuk masyarakat, Khususnya warga Kota Jambi. Khususnya dalam menertibkan masyarakat dalam aturan lalu lintas berkendara. Terutama sekali Identitas berkendara di lalu lintas yaitu Surat Izin Mengemudi. Masih banyak masyarakat yang melanggar lalu lintas gara-gara tidak memiliki SIM tersebut. maka kami siap Menghimbau warga Kota Jambi, untuk memberikan arahan dalam pembuatan SIM di Resort Kota Jambi.

Berdasarkan wawancara Wawancara bersama AIPDA Agus Suyanta sebagai Staf Satlantas Resort Kota Jambi bahwa pihak Kepolisian Resort kota Jambi telah memberikan hal yang terbaik untuk masyarakat, khususnya masyarakat Kota Jambi, serta menertibkan masyarakat yang melanggar lalu lintas terutama yang sedang berkendara, masih banyak warga Kota Jambi yang melanggar lalu lintas, terutama warga yang sedang berkendara motor yang tidak mempunyai SIM, hal ini dengan ditegas oleh pihak kepolisian wajib masyarakat yang sudah cukup umur serta sudah bisa berkendara, itu harus memiliki SIM, maka pihak kepolisian Resort Kota Jambi siap mengarahkan serta memberikan pelayanan dalam pembuatan SIM.

Tabel 1.2 Data Nama Pembuatan SIM Tahun 2023 Di Resort Kota Jambi.⁵³

NO	NAMA ORANG	JENIS SIM	
1	ANGELLITA VALENCIA	C	B
2	SILVIA	A	B
3	ABDUL AZIZ	A	B
4	GRACIELLA C J	A	B
5	NIKE NOVITA SARI	A	B
6	GIZA NASIRA	A	B
7	ERIK SURYA K	A	B
8	M. IQBAL	A	B
9	CHANDRA H	C	B

⁵³ Sumber Data Dokumentasi Nama-Nama Pembuatan SIM Tahun 2023 di Resort Kota Jambi.



10	RENDRA F T	C	B
11	RENDRA F T	A	B
12	LANIA P	A	B
13	SAYYIO EL.P	C	B
14	BUHA M NADAPDAP	A	P
15	IKBAL A.F	C	B
16	HENDRY ANTONY	C	P
17	HENDRY ANTONY	A	P
18	HENDRI WAVDI	A	B
19	DAHLAN	A	B
20	M. AMIN	A	B
21	FUDHAIL R	C	P
22	FUDHAIL R	A	P
23	M. YUSUF	B2U	P
24	MARWAN EFENDI	B2U	P
25	MUJIYONO	B2U	P
26	M. ASMALI	B2U	PG
27	YOSNIARDI	B2U	PG
28	YOSNIARDI	C	B
29	M. TAUFIK	B2U	PG
30	SUMARDI	A	P
31	M. FAUZI	B2U	PG
32	YUDI .AP	C	B
33	LUKI SUPRIADI	A	B
34	SUPRIADI	A	B
35	SUPRIADI	C	B
36	DEDEK JUNIF	B1U	PG
37	AM ARNOLY	C	P
38	AM ARNOLY	A	P
39	SAHALA TUA P	B2U	PG
40	WEDHA S	A	P
41	REZA PRATAMA	C	P
42	ARIS RISFIANTO	B2U	PG
43	M. JAMIL	B2U	P
44	M. JAMIL	C	P
45	SUPRAYOGI	A	P
46	SLAMET	B1	PG
47	RUSTAM	C	P
48	SUGIYANTO	B2U	PG
49	RIAN IRAWAN	A	P
50	M JAJIS	C	B
51	TRİYOKO	B2U	PG
52	EVANS ALFRED	A	P
53	EVANS ALFRED	C	P

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



54	ROBI S	A	B
55	SUSANTO	C	P
56	M. SAMAN	C	P
57	FIKRI Y	C	P
58	MANISAH	C	P
59	MARATVA HS	A	P
60	MARATVA HS	C	P
61	ROCHMAN	C	P
62	EDI K	C	P
63	FANDRIL	C	P
64	SITI J	C	P
65	MANNA.F.S	A	P
66	MANNA.F.S	C	P
67	JEFRI N	A	P
68	ROBERT P	A	P
69	ROBERT P	C	P
70	NETI M.P	C	P
JUMLAH		70	70

Berdasarkan hasil kesimpulan tabel di atas dapat di disimpulkan bahwa data di Resort Kota Jambi nama-nama yang membuat SIM di tahun 2023 berjumlah 1.018 orang untuk beberapa bulan ini. Ini merupakan hasil yang positif untuk masyarakat Kota Jambi tentang tata tertib saat berkendara di lalu lintas. dan di harap kepada masyarakat Kota supaya bisa mengikuti peraturan pemerintah, agar bisa berpartisipasi dalam membuat SIM, agar nyaman dalam berkendara di Lalu Lintas tersebut. Berdasarkan undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan angkutan Jalan Pasal 81 tentang batas usia yang harus memiliki SIM yang berbunyi bahwa.⁵⁴

1. Sudah dikatakan usia 17 tahun, dalam kategori Surat Izin Mengemudi A, Surat Izin Mengemudi C dan Surat Izin Mengemudi

⁵⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Pasal 81.



2. Serta Usia 20 Tahun Untuk Surat Izin Mengemudi B I dan
3. Usia 21 Tahun untuk di kategorikan Surat Izin Mengemudi B II.

Wawancara bersama Irwan selaku masyarakat yang membuat SIM baru di Resort Kota Jambi Yang mengatakan Bahwa:⁵⁵

Saya rasa pelayanan yang di lakukan oleh Pihak Kepolisian Resort Kota Jambi sudah cukup bagus, serta mengarahkan saya tata cara prosedur dalam membuat SIM, terutama dengan kepada petugas pak polisi, sudah ramah sekali dalam menyambut mayarakat.

Wawancara bersama Briпка Muhammad arief Purwoko sebagai perangkat Satlantas Polrest Jambi mengatakan:⁵⁶

Saya rasa pelayanan yang diberikan oleh masyarakat Kota Jambi dari Resort Kota Jambi, sudah berjalan sepenuhnya, terutama dalam pembuatan SIM di Resort Kota Jambi, maupun dalam segi peralatan yang di gunakan untuk pengurusan SIM saat ini sudah di katakan cukup, sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan, namu di sini kami, semaksimal mungkin memberikan hal yang terbaik untuk masyarakat Kota Jambi terutama untuk segala yang berkaitan dengan pembuatan SIM di Resort Kota Jambi.

Berdasarkan wawancara bersama Briпка selaku Perangkat Satlantas Polrest Kota Jambi dapat disimpulkan bahwa Kepolisian Resort Kota Jambi, berusaha memberikan pelayanan serta berkualitas untuk masyarakat Kota Jambi, terutama dalam pembuatan SIM, karena itu merupakan tugas dari kami pihak kepolisian Resort Kota Jambi, memberikan pelayanan secara efesien kepada masyarakat, karena dengan nyamannya masyarakat, itu merupakan kepuasan tersendiri dari kami pihak kepolisian. Serta dukungan kepada masyarakat Kota Jambi agar ikut berpartisipasi dalam membantu

⁵⁵ Wawancara Bersama Irwan Selaku Masyarakat Yang Membuat SIM Baru Di Resort Kota Jambi Pada Tanggal 25 Maret 2023.

⁵⁶ Wawancara Bersama Briка Muhammad Arief Purwoko Sebagai Perangkat Sat Lantas Polrestabes Kota Jambi Pada Tanggal 25 Maret 2023



Pihak Kepolisian dalam mentaati peraturan lalu lintas yang sudah di atur oleh Negara, sebagai warga yang baik, warga yang mentaati peraturan pemerintah. Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kepolisian Resort Kota Jambi sudah Efektif. Dengan tingkat partisipasi masyarakat dalam mengurus SIM tersebut.

2. Sosialisasi Kepada Masyarakat.

Sesuai Dengan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penerbitan Dan Penandaan Surat Izin Mengemudi pasal 1 yang berbunyi:

Kepolisian Negara Republik Indonesia yang bisa disebut dengan porli merupakan alat negara yang memiliki tugas pokok memelihara serta kertetiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam tujuan terpeliharanya keamanan dalam negeri kita ini, Indonesia.⁵⁷

Tabel Hasil Survei

Sosialisasi Kepada Masyarakat

NO	KATEGORI	FREKUENSI	PRESENTASE
1	Kurang Baik	12	100%
2	Cukup	0	-
3	Baik	0	-
4	Sangat Baik	0	-

⁵⁷ Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi pasal 1



Frekuensi	12	100%
-----------	----	------

Dari Tabel hasil survei diatas dengan aspek pernyataan terkait sosialisasi mengenai pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) dapat dilihat bahwasanya 100% responden menyatakan kurang baik atau sangat setuju terhadap Kurangnya Sosialisasi kepada masyarakat tentang penyuluhan dalam pentingnya pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) saat berkendara.

Wawancara bersama wahid Selaku Masyarakat Kota Jambi mengatakan bahwa:⁵⁸

Seharusnya dari Pihak kepolisian mengadakan sosialisasi terhadap, penting memiliki SIM (Surat Izin Mengemudi), karena masyarakat awan banyak yang tidak tau dengan SIM itu apa, terutama, apa kabar dengan orang yang di pendalaman Luar Kota Jambi, mereka masih banyak yang di mempunyai SIM. Diharapkan kepada Pihak Kepolisian memberikan arahan seperti Sosialisasi untuk wajib pengguna kendaraan.

Berdasarkan wawancara bersama wahid selaku masyarakat Kota Jambi memberikan pendapatnya bahwa, pihak Kepolisian kurang memberikan Sosialisasi kepada masyarakat, Khususnya Masyarakat Kota Jambi, tentang akan penting masyarakat yang sedang berkendara wajib mempunyai SIM, khususnya masyarakat yang di daerah desa atau di dusun, mereka banyak yang tidak tau dengan SIM itu apa, seharusnya dari pihak kepolisian mensosialisasikan dan membuat program terhadap warga

⁵⁸ Wawancara Bersama Wahid Selaku Masyarakat Kota Jambi pada Tanggal 26 Maret 2023.



yang tidak tahu tentang SIM itu apa, dan apa akibatnya bagi masyarakat yang tidak memiliki SIM.

Kententuan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.

**Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak
Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.⁵⁹**

NO	JENIS SIM	SATUAN	TARIF
1.	SIM A	PER PENERBITAN	RP. 120,000,00
2.	SIM B I	PER PENERBITAN	Rp. 120,000,00
3.	SIM B II	PER PENERBITAN	Rp. 120,000,00
4.	SIM C	PER PENERBITAN	Rp. 100,000,00
5.	SIM C I	PER PENERBITAN	Rp. 100,000,00
6.	SIM C II	PER PENERBITAN	Rp. 100,000,00
7.	SIM D	PER PENERBITAN	Rp. 50,000,00
8.	SIM D	PER PENERBITAN	Rp, 50,000,00
9.	PENERBITAN SIM INTERNASIONAL	PER PENERBITAN	Rp, 250, 000,00

⁵⁹ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.





Wawancara bersama Supri selaku Masyarakat Kota Jambi yang mengatakan bahwa:⁶⁰

Kami sebagai masyarakat, berharap dari pihak kepolisian selalu memberikan pelayanan yang baik warganya, salah satunya memberikan sebuah program dalam bentuk sosialisasi kepada masyarakat tentang membuat SIM (Surat Izin Mengemudi). Seperti memberikan baliho serta Spanduk tentang penting SIM saat berkendara. Karena masyarakat banyak juga yang tidak mengetahui tentang apa itu SIM.

Berdasarkan wawancara yang disampaikan Supri sebagai masyarakat Kota Jambi dapat dilihat bahwa, kepada bapak kepolisian kami harapan memberikan suatu bentuk program dalam bentuk sosialisasi kepada masyarakat tentang penyuluhan dalam pentingnya pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) saat berkendara, karena masyarakat ini, masih banyak yang tidak mempunyai SIM, kerena mereka tidak tahu tentang penting SIM saat berkendara.

3. Pengawasan Yang Lemah

Pengawasan yang lemah maksud disini salah satu terjadi karena kurangnya tegasan dan pengawasan dari pimpinan kepada bawahan dalam menerapkan aturan yang menjadi terciptanya pelanggaran-pelanggaran di dalam melaksanakan prosedur yang sudah di tetapkan sebelumnya, dengan berdampak negatif pada kualitas pelayanan dalam pengurusan pembuatan SIM.

⁶⁰ Wawancara Bersama Supri Selaku Masyarakat Kota Jambi Pada Tanggal 26 Maret 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**Tabel Hasil Survei
Pengawasan**

NO	KATEGORI	FREKUENSI	PRESENTASE
1	Kurang Baik	12	100%
2	Cukup	0	-
3	Baik	0	-
4	Sangat Baik	0	-
Frekuensi		12	100%

Dari tabel diatas dengan aspek pernyataan terkait pengawasan proses pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM), dapat dilihat bahwasanya 100% peresentase mentakan kurang baik atau sangat setuju dengan lemahnya pengawasan dalam proses pembuatan SIM, yang mana masih banyak masyarakat yang membuat SIM melalui jalur calo atau orang dalam di karenaka sulit dalam tapat tes pembuatan SIM.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Wawancara bersama Rendi Selaku Masyarakat Kota Jambi yang mengatakan Bahwa:⁶¹

Saya warga Kota Jambi, pernah mengurus SIM sesuai prosedur dengan yang diarahkan oleh pihak kepolisian Resort Kota Jambi, namun saya sudah gagal 2 kali, jadi saya mencari jasa perantara atau oknum-oknum untuk membantu saya membuat SIM.

Wawancara bersama Supri Selaku Masyarakat Kota Jambi mengatakan bahwa:⁶²

Kebanyakan masyarakat saat ini, mencari jasa-jasa untuk membuat SIM, ketimbang mengurus SIM sesuai prosedur yang dilakukan oleh pihak Kepolisian, ribet, makanya masyarakat Kota Jambi lewat jalur belakang untuk mengurus pembuatan SIM, lagi pula prosesnya cepat juga.

Berdasarkan keterangan wawancara diatas terlihat masyarakat Kota Jambi banyak yang mengurus SIM nya dengan cara memakai jasa perantara, atau orang dalam, demi dalam pengurusnya cepat sehingga masyarakat tidak ribet dalam mengurus pembuatan SIM di Resort Kota Jambi. Tujuan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi Merupakan Komponen yang harus dimiliki semua yang ada di jalan khususnya lalu lintas, seperti roda dua maupun roda empat, tapi kebanyakan pengendara memiliki SIM di tujukan agar tidak ditilang di jalan karena mereka mentaati peraturan yang dibuat Pihak kepolisian.

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 1 berbunyi:

⁶¹Wawancara Bersama Rendi Selaku Masyarakat Kota Jambi Pada Tanggal 26 Maret 2023.

⁶²Wawancara bersama supri selaku masyarakat Kota Jambi pada Tanggal 26 Maret 2023.

“kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Merupakan pimpinan Kepolisian Negara Republik Indonesia, dan Penanggung Jawab dalam penyelenggaraan Fungsi kepolisian yang meliputi keamanan dan ketertiban masyarakat, sebagai penegakan Hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.⁶³

Kemudian SIM itu sendiri merupakan bukti sahnya saat seseorang bisa diperbolehkan mengemudi kendaraan di jalan. Dengan kemampuannya yang mumpuni sehingga tidak menjadi penyebab kecelakaan, makanya saat ini banyak anak dibawah umur mengemudi kendaraan serta tidak memiliki SIM saat berkendara.

Sesuai dengan peraturan kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi Pasal 15 yang berbunyi bahwa:⁶⁴

1. Permohon dinyatakan lulus ujian teori sebagaimana dimaksud dalam pasal 14 ayat 2, jika mendapatkan nilai paling rendah 70.
2. Dalam hal permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dinyatakan tidak maka permohonan diberi kesempatan untuk mengikuti ujian teori kesempatan untuk mengikuti teori ulang paling banyak 2 (dua) kali dalam waktu 14 hari kerja terhitung 1 hari setelah dinyatakan tidak lulus.

⁶³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 1.

⁶⁴ Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi Pasal 15.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

3. Hasil ujian teori dapat diketahui secara langsung di layar setelah pelaksanaan ujian selesai
4. Dan permohonan SIM yang dinyatakan lulus ujian teori mengikuti keterampilan melalui simulator.

Wawancara bersama Regina Masyarakat Kota Jambi yang mengurus SIM di Resort Kota Jambi yang mengatakan bahwa:⁶⁵

Saya masyarakat Kota yang hendak mengurus SIM Resort Kota Jambi, namun saya ada kenalan disana menjadi dalam mengurus pembuatan SIM nya menjadi mudah dan begitu cepat, tidak menunggu lama dan antri begitu panjang dalam mengikuti prosedurnya.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Regina masyarakat Kota Jambi yang mengurus SIM di Resort Kota Jambi, masyarakat Kota bernama Regina Yang hendak mengurus SIM, di permudah dalam mengurus SIM, lantaran dia kenalan dengan pengurus yang membuat SIM tersebut. karena dengan mengenal orang dalam, prosesnya menjadi cepat dan simple terutama tidak menunggu lama, dalam kata antri, dalam proses tidak ribet, kebanyakan masyarakat mengurus SIM, banyak prosedurnya, dan kemudian sampe 3 kali baru lulus, maka masyarakat kebanyakan mencari jalur orang dalam, dalam mengurusnya. Pihak Kepolisian di harapkan harus dengan tegas dalam menjalankan tugas sebagai masyarakatnya, terutama dalam bidang admnitrase ini, serta meninggalkan sifat Nepotisme dalam segala hal, salah satunya dalam pelayanan

⁶⁵ Hasil wawancara bersama Regina Masyarakat Kota Jambi pada tanggal 26 Maret 2023.



pembuatan SIM, di Kantor polisi, bersikap lah adil kepada semua masyarakat.

B. Faktor Penghambat Pelayanan Kepolisian dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi Masyarakat pada Kepolisian Resort Kota Jambi.

1. Kurangnya Kesadaran Hukum

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam pembuatan SIM bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, khususnya warga Kota Jambi itu sendiri, karena dalam era globalisasi ini, teknologi semakin maju, serta masyarakat harus mengikuti perkembangan zaman, oleh karena itu SIM adalah salah satu factor pendukung utama dalam berlalu lintas saat berkendara. Untuk itu kepolisian Republik Indonesia, khususnya dalam bidang lalu lintas bertujuan mengembangkan visi dan misi yang sejalan dengan masa depan Polri, salah satunya dalam adnimitrasi negara dan adminitrasi publik, dan tak lupa dalam berorintansi pada pelayanan yang prima, untuk memberikan hal yang terbaik untuk masyarakat Indonesia. Namun masih terlihat ada masyarkat yang melakukan pelanggaran aturan tertib lalu lintas saat berkendara, terutama masyarakat yang tidak memiliki SIM. Maka dari pihak kepolisian selalu tegas dengan bagi pelanggar yang tidak tertib dengan aturan tersebut.

Wawancara AIPDA Agus Suyanta sebagai Staf Satlantas Resort Kota Jambi yang mengatakan:⁶⁶

⁶⁶ Wawancara bersama AIPDA Agus Suyanta sebagai Staf Satlantas Resort Kota Jambi pada tanggal 26 maret 2023.



Saya selaku pihak kepolisian, dari Resort Kota Jambi, banyak mendapatkan pengaduan kepada rekan-rekan saya dari kepolisian Kota Jambi, khususnya pelanggar lalu lintas di jalanan, yang tidak tertib akan peraturan lalu lintas, terutama bagi kendaraan yang bermotor, yang tidak memiliki SIM (Surat Izin Mengemudi), pemasalahan ini menjadi hal yang tidak awan lagi, bagi pelanggar lalu lintas khususnya warga Kota Jambi. Dari kami sudah menyediakan bentuk santuan yaitu Resort Kota bila mana warga Kota Jambi yang ingin mengurus pembuatan SIM, silahkan datang kesana, dan mengikuti prosedurnya, tetapi warga, banyak yang acuh tak acuh dengan hal tersebut, maka dari jangan salahkan dari pihak kepolisian dengan tegas melanggar warga yang benar-benar salah dan tidak mentaati peraturan lalu lintas serta hukum yang beraku, terutama bagi masyarakat yang tidak mempunyai SIM, akan saya tindak tegas serta melakukan razia dan penilangan sesuai dengan prosedur yang sudah di atur dengan Pemerintah.

Berdasarkan wawancara yang sampaikan oleh AIPDA Agus Suyanta sebagai Saltantas Resortt Kota Jambi terlihat bahwa pihak Kepolisian Resort Kota selaku memberikan pelayanan yang baik terhadap warga Kota Jambi. Namun tidak sesuai dengan kondisi lapangan yang kita lihat saat ini, bahwa banyak pengaduan yang terima oleh rekan-rekan dari kepolisian bahwa, masyarakat banyak yang melanggar aturan lalu lintas, terutamanya khususnya warga yang mengemudi yang tidak mempunyai SIM. Banyak sekali masyarakat yang tidak ada SIM saat berkendara, maka dengan hal ini, kami dari pihak kepolisian dengan tegas melakukan razia serta menilang bagi pelanggar yang emang benar-benar melanggar aturan lalu lintas.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 77 tentang persyarakatan Pengemudi yang berbunyi bahwa:⁶⁷

1. Setiap orang yang mengemudikan kendaraan yang bermotor di jalanan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan kendaraan bermotor yang kemudikan masyarakat tersebut.
2. Surat Izin mengemudi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas 2 (dua) jenis:
 - a. Surat Izin Mengemudi kendaraan bermotor Peseorangan dan
 - b. Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor Umum.
3. Untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi, calon pengemudi harus dapat memiliki kompetensi mengemudi yang di peroleh melalui pendidikan serta pendidikan atau bisa belajar sendiri.
4. Kemudian mendapat Surat Izin Mengemudi kendaraan bermotor umum, calon pengemudi wajib mengikuti pendidikan dan pelatihan pengemudi angkutan umum.
5. Dan pendidikan serta pelatihan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) hanya dikuti oleh orang yang telah memiliki Surat Izin Mengemudi unuk kendaraan bermotor.

⁶⁷ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Tentang Pesyarakatan Pengemudi, Pasal 77.



Wawancara bersama Riki selaku masyarakat Kota Jambi yang melakukan pembuatan SIM Resort Kota Jambi mengatakan:⁶⁸

Saya membuat SIM, di Resort Kota Jambi, karena kesadaran saya atas aturan yang dibuat pemerintah, dan mirisnya lagi saya pernah di tilang dan dirazia pak polisi karena tidak memiliki SIM (Surat Izin Mengemudi) pada saat saya sedang berkendara di lalu. Maka dari dari kesalahan saya itu, saya ingin tertib dalam aturan lalu lintas. Serta menjadi masyarakat yang baik untuk peraturan yang dibuat pemerintah.

Dapat dipahami yang disampaikan oleh Riki waga Talang Bakung yang berusia 34 tahun mengatakan bahwa, alasan riki membuat SIM, terutama dia pernah di tilang dan dirazia oleh pihak kepolisian Kota Jambi saat berkendara motor di jalanan, maka dari itu dia ingin membuat SIM (Surat Izin mengemudi), serta ingin menjadi warga yang tertib dengan aturan lalu lintas di jalanan. Dengan berpartisipasi dengan membuat SIM Resort Kota Jambi, serta mengikuti prosedur yang sudah dibuat pihak kepolisian dalam mengurus pembuatan SIM.

Susuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 28. Berbunyi:

Setiap orang yang mengemudikan kendaraan jenis bermotor di jalan yang tidak memiliki Surat Izin Mengemudi, dengan sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 77 (ayat1) di pindana dengan kurungan 4 (empat) bulan atau dikenakan denda sebesar Rp. 1000.000.00 (Satu Juta Rupiah).⁶⁹

⁶⁸ Wawancara Bersama Riki Selaku Masyarakat Kota Jambi Yang Melakukan Pembuatan SIM Resort Kota Jambi Pada Tanggal 26 Maret 2023.

⁶⁹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 28.



Wawancara bersama AIPDA Eko Budiono sebagai Ps Kasubnit II

Satlantas Polresta Jambi mengatakan bahwa:⁷⁰

Kami dari pihak kepolisian berharap masyarakat, terutama warga Kota Jambi, taatilah aturan lalu lintas yang sudah di buat pemerintah dan kepolisian, karena dengan mentaati peraturan yang sudah di buat Pihak Kepolisian, masyarakat tidak perlu takut dengan pelanggar yang dibuat oleh polisi. Salah satu pelanggaran lalu lintas yang sudah tidak awan lagi terdengar di pihak kita saat ini, khususnya pelanggar lalu lintas saat berkendara bermotor yang tidak memiliki SIM saat dijalanan, ini menjadi PR warga Kota Jambi, untuk harus memiliki SIM saat berkendara bermotor dengan ketentuan yang sudah atur UUD dan Peraturan Pemerintah. Maka dari itu saya perwakilan dari pihak kepolisian menghimbau masyarakat untuk mengurus serta membuat SIM.

Berdasarkan kesimpulan yang disampaikan oleh AIPDA Eko Budiono sebagai Ps Kasubnit II Satlantas Polresta Jambi, berpendapat bahwa menghimbau masyarakat, terutama warga Kota Jambi dalam mentaati peraturan yang dibuat pemerintah dan pihak Kepolisian, serta salah satu pelanggaran yang tidak awan lagi terdengar di telinga masyarakat umum yaitu, pelanggaran lalu lintas masyarakat yang tidak memiliki SIM saat berkendara bermotor, masyarakat menjadi hal sepele karena tidak acuh tak dalam aturan ini, maka dengan ini dari pihak Kepolisian harus menindak tegas dengan pelanggar yang tidak mentaati peraturan serta hukum yang berlaku salah satunya dengan menilang dan menrazia bagi yang melanggar. Maka dari itu kami dari pihak kepolisian menghimbau masyarakat untuk membuat SIM, dengan tujuan untuk

⁷⁰ Wawancara bersama AIPDA Eko Budiono sebagai Ps Kasubnit II Satlantas Polresta Jambi pada tanggal 26 Maret 2023.



kepentingan masyarakat itu sendiri agar tidak terjadi pelanggaran lalu lintas saat berkendara.

C. Upaya Yang di lakukan kepolisian Resort Kota Jambi dalam memeberikan pelayanan pembuatan Surat Izi Mengemudi.

1. Menghimbau Masyarakat Berpartisipasi dalam penting Membuat SIM.

Polresta tak hentinya selalu memberikan hal yang terbaik untuk masyarakat, karena pihak kepolisian merupakan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat bukan hanya untuk mengamankan saja, dalam mengayoman masyarakat dengan salah satunya dengan pelayanan admintasi, salah pembuatan SIM, karena penting masyarakat yang sudah cukup umur serta mempunyai kendaraan, wajib mempunyai SIM, demi tertibnya dalam berkendara lalu lintas saat di jalan. Kami siap melanyani masyarakat dengan sepenuhnya hati, karena itu merupakan tugas kami sebagai abdi negara yang baik, dan taat dengan aturan serta hukum yang berlaku.

Wawancara bersama AIPDA Eko Budiono sebagai Ps Kasubnit II Satlantas Porlesta jambi yang mengatakan Bahwa:⁷¹

“Partisiipasi merupakan bentuk yang demokrasi kecil, dalam penyelenggaraan pelayanan. Dengan melihat rasio masyarakat yang sudah memenuhi syarakat dalam mengemudi kendaraan, dengan beberapa jumlah beberapa kendaraan, bahwa dapat disimpulkan terlihat partisiipasi masyarakat dalam mengurus SIM tidak sesuai yang diharapkan, maka kami dari pihak kepolisian Resort Kota

⁷¹ Wawancara bersama AIPDA Eko Budiono sebagai Ps Kasubnit II Satlantas pada Tanggal 26 Maret 2023.



Jambi Mengimbau agar masyarakat yang mempunyai kendaraan wajib mengurus SIM”

Bedasarkan Kesimpulan yang disampaikan oleh AIPDA Eko Budiono Sebagai Ps Kasubnit II Santlantas Porlerta Jambi. Pihak Kepolisian menghimbau kepada masyarakat, Khususnya Kota Jambi agar ikut berpartisipasi dalam ikut serta, membuat SIM, agar masyarakat menjadi tertib dengan aturan lalu lintas saat berkendara, sehingga masyarakat menjadi tidak cemas dengan adanya penilang serta razia pada saat itu, kami dari pihak kepolisian selalu memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat Kota Jambi, terutama untuk pembuatan SIM, dan kami mengimbau kepada masyarakat agar membuat SIM segera di Resort Kota Jambi dengan ketentuan yang sudah di dengan UUD dan Peraturan Pemerintah yang berlaku.

2. Mensosialisasi Kepada Masyarakat Tentang SIM

Selanjutkan program kami dari pihak kepolisian salah satunya, mensosialisasi apa itu SIM, kerana program ini harus wajib dilaksanakan, karena perlu kita tau SIM itu merupakan Indentitas pengemudi saat berkendara makanya wajib bagi yang mempunyai kendaraan harus memiliki SIM, yang ketentuan sudah dalam Undang-undang Dasar serta peraturan pemerintah, dengan segala biaya Admintasinya serta akibat yang melanggar bagi pengguna kendaaran yang tidak memlikinya. Targetnya kami dari pihak kepolisian untuk masyarakat di perdesaan atau di pendalaman untuk memberikan program tersebut, kami harapkan kepada masyarakat agar ikut membantu kami serta berkerja sama hal



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

program ini, serta tujuan ini, untuk menertibkan masyarakat untuk patuh terhadap aturan lalu lintas saat berkendara.

3. Meningkatkan Tingkat Pengawasan

Meningkatkan tingkat pengawasan terhadap praktik pungutan liar (pungli) yang dilakukan oleh kepolisian dalam proses pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah langkah penting untuk menjaga integritas dan transparansi dalam pelayanan publik. Pungutan liar adalah tindakan tidak sah di mana petugas atau pejabat yang seharusnya memberikan layanan publik meminta atau mengambil uang atau barang dari individu atau pihak lain sebagai imbalan atas layanan tersebut.

Beberapa langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan pengawasan terhadap pungli dalam pembuatan SIM oleh kepolisian Kota Jambi meliputi:

a. Penegakan Hukum yang Tegas

Pemerintah harus menegakkan hukum dengan tegas terhadap petugas kepolisian yang terlibat dalam pungli. Tindakan disiplin dan sanksi hukum harus diberlakukan terhadap pelaku pungli untuk memberikan efek jera dan menghindari praktik serupa di masa depan.

b. Pelatihan Etika dan Integritas

Petugas kepolisian harus diberikan pelatihan mengenai etika, integritas, dan pelayanan publik. Mereka harus memahami pentingnya menjalankan tugas dengan profesionalisme, tanpa memanfaatkan posisi mereka untuk keuntungan pribadi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

c. Laporan dan Pengaduan Publik

Masyarakat didorong untuk melaporkan praktik pungli yang mereka alami atau saksikan. Pembentukan kanal pengaduan yang aman dan terpercaya akan memberikan akses bagi masyarakat untuk berbicara tentang pengalaman mereka tanpa takut adanya represi.

d. Audit dan Penilaian Internal

Pihak berwenang harus melakukan audit dan penilaian internal secara berkala terhadap proses pembuatan SIM dan kegiatan petugas kepolisian. Hal ini dapat membantu mengidentifikasi potensi pelanggaran atau praktik pungli yang terjadi.

Meningkatkan tingkat pengawasan terhadap praktik pungli dalam pembuatan SIM oleh kepolisian adalah langkah penting dalam memastikan pelayanan publik yang adil, transparan, dan berkualitas. Hal ini juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian dan pemerintah secara keseluruhan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan Efektivitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kepolisian Resort Kota Jambi dapat di tarik Kesimpulanya:

1. Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kepolisian Resort Kota Jambi sudah Efektif. Dengan tingkat partisipasi masyarakat yang tinggi dalam mengurus SIM tersebut.
2. Faktor Penghambat Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi yaitu kurang peduli dengan mengurus SIM, pihak Kepolisian, kurangnya kesadaran hukum, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, pengawasan yang lemah.
3. Upaya yang dilakukan menghimbau masyarakat berpartisipasi dalam penting membuat SIM, pihak kepolisian memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang SIM, dan meningkatkan pengawasan terhadap pembuatan perpanjangan SIM.

B. Saran

1. Kepada pihak Kepolisian harus meningkatkan pengawasan dalam bidang administrasi salah satunya pembuat SIM, karena banyak oknum dari pihak tidak bertanggung jawab menyalahgunakan wewenangnya.
2. Meningkatkan pelayanan berbasis Online yang terintegrasi dan transparan
3. Meningkatkan Sarana dan Prasarana meningkatkan pelayanan SIM

DAFTAR PUSTAKA

B. Buku

- Atep Adya Barata, *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta; Elex Media Komputindo. 2003.
- Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian*, Bandung : CV Pustaka Stia .2014.
- Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT Bumi Aksara .2006.
- M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor : Ghalia Indonesia, 2004),
- Matthew Miles B, Huberman A. Miche, *Analisis data kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia Press.1992.
- Muhammad, adir, Abdulk. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.2004.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.
- Richard, M. Streert, *Efektifitas Organisasi*. Erlangga, Jakarta. 1980
- Sinambela, Lijan P. dkk, *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara, Jakarta. 2006.
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung : Alfabeta .2013.
- Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2010.
- Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT Reflika Aditama 2014.
- Sirajuddin, dkk. 2011. *Hukum Pelayanan Publik*. Malang. Setara Press.
- Sinambela, Lijan P. dkk. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta. PT. Bumi Aksara. 2006.
- P Siagian, *Filsafat Administrasi*. Gunung Agung, Jakarta. 2005
- T. HanHandoko, *manajemen*, yogyakarta, PT.BPFE. 2001.
- Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi Ilmu Syariah dan Hukum*. Palembang: Fakultas Syariah UIN STS Jambi.2020
- West, Richard. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis Dan Aplikasi Edisi Ke-3*. Jakarta: Salemba Humanika. 2008.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftha Jambi

Zainuddi, Ali M.A, Metode Penelitian Hukum, Jakarta : Sinar Grafika. 2014.

C. Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Pasal 3.

Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penerbitan Dan Penandaan Surat Izin Mengemudi pasal 1.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.

D. Jurnal

Jurnal Asnawi, Efektivitas Penyelenggara Pelayanan Publik Pada Samsat Corner Wilayah Malang Kota.Skripsi S-1 Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP, UMM, 2013.

Jurnal Andi Nur'aini, *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten*, Vol.1 No.12 Mei 2021 2567 Issn 2722-9475.

Jurnal oleh Syahirul Alima , Arie Kumala Nisa'b , Abdul Hai, New Public Service In Bandung Through The Concept Of Smart City New Public Service Kota Bandung Melalui Konsep Smart City, universitas Brawijaya, Journal of Politics and Policy Volume 2, Number 1, Desember 2019.

Jurnal oleh Akhmad Irkham Tamami, Kualitas Pelayanan Di Sektor Publik Perspektif NPS, Pascasarjana Pengembangan Sumber Daya Manusia, Universitas Airlangga Surabaya, Vol 6 No. 1

Jurnal Oleh Maria Yulita. Kualitas Pelayanan Publik Pada Mobil Unit Pelayanan Sim Keliling Di Kota Pekanbaru Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau, Vol. 6: Edisi Ii Juli – Desember 2019

Jurnal oleh Suprianto, fungsi Pemerintahan dalam pelayanan Publi, Jurnal Jom FISIP, Vol. 1 No 2 tahun 2014 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Jurnal Nur mega hidayati, , Efektivitas Pelayanan Pembuatan Sim (Surat Izin Mengemudi) Dalam Perspektif Pengguna Pelayanan Di Kepolisian Resort Mojokerto, Yayasan Kesejahteraan Pendidikan Dan Perumahan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara Surabaya 2014.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

E. Website

Layanan SIM Keliling, <https://LayananSIMKeliling.com>



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Lintas Jambi-Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36363
Telp/ Fax : (0741) 583183 - 584118 website : www.iainjambi.ac.id

Nomor : B-030 /D.II.1/PP.00.11/2/2023
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Jambi, 13 Februari 2023

Kepada Yth.
Kapolresta Kota Jambi
Di -
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

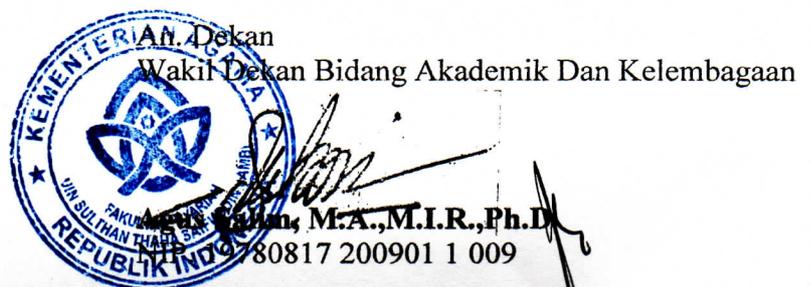
Sehubungan dengan keperluan persyaratan penyelesaian skripsi mahasiswa Fakultas Syariah UIN STS Jambi, maka diperlukan data sesuai dengan bidang penelitian yang bersangkutan, dari itu mohon kiranya dapat menerima mahasiswa tersebut pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa yang dimaksud adalah:

Nama : **Fitriani**
NIM : 105190469
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Pemerintahan
Tahun Akademik : 2022/2023
Judul Skripsi : **Efektivitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Kepolisian Resort Kota Jambi.**

Lokasi Penelitian : Dirlantas Polres Jambi
Waktu Penelitian : 13 Februari 2023 – 13 Mei 2023

Atas kerjasama yang baik dan izin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu alaikum Wr.Wb



Tembusan :

1. Yth. Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
2. Yth Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan
3. Arsip

Lampiran Daftar Informan

No	Nama	Jabatan
1.	AIBDA Eko Budiona	PS. Kasubnit II
2.	AIBDA Agus Suyanto	Staf Satlantas Resort Kota Jambi
3.	BRIBKA M. Arif Purwoko	Perangkat Satlantas Polrestabes
4.	Doni	Masyarakat Kota Jambi
5.	Irwan	Masyarakat Kota Jambi
6.	Wahid	Masyarakat Kota Jambi
7.	Supri	Masyarakat Kota Jambi
8.	Rendi	Masyarakat Kota Jambi
9.	Regina	Masyarakat Kota Jambi
10.	Riki	Masyarakat Kota Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftha Jambi



Instrumen Pengumpulan Data

1. Bagaimana kualitas pelayanan dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan?
2. Bagaimana bentuk pelayanan pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) yang diberikan kepada masyarakat?
3. Bagaimana pihak kepolisian mengarahkan dan memberikan hal yang terbaik untuk Masyarakat, khususnya Masyarakat Kota Jambi dalam menertibkan aturan lalu lintas kendaraan?
4. Bagaimana pihak kepolisian resort Kota Jambi mengarahkan tata cara prosedur dalam membuat SIM?
5. Apakah pihak kepolisian Kota Jambi mengadakan sosialisasi terhadap pentingnya memiliki SIM (Surat Izin Mengemudi)?
6. Apakah Masyarakat Kota Jambi banyak yang mengurus SIM dengan cara memakai jasa perantara, atau orang dalam?
7. Bagaimana para Masyarakat yang melanggar lalu lintas di jalanan, yang tidak tertib akan peraturan berlalu lintas terutama bagi kendaraan bermotor yang tidak memiliki SIM?
8. Bagaimana partisipasi Masyarakat dalam mengurus SIM?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

LAMPIRAN

A. DOKUMENTASI



@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi



State Islamic University of Sulfhan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



B. DAFTAR INFORMAN

Wawancara Bersama Brika Muhammad Arief Purwoko Sebagai Perangkat Sat Lantas Polrestabes Kota Jambi Pada Tanggal 25 Maret 2023.

Wawancara Bersama Doni Selaku Masyarakat Pelanggan Pembuatan SIM Di Resort Kota Jambi pada tanggal 26 maret 2023

Sumber Data Dokumentasi Masyarakat Kota Jambi Yang Membuat SIM Di Resort Kota Jambi Tahun 2022.

Wawancara bersama AIPDA Agus Suyanta sebagai Staf Satlantas Resort Kota Jambi pada tanggal 26 maret 2023.

Sumber Data Dokumentasi Nama-Nama Pembuatan SIM Tahun 2023 di Resort Kota Jambi.

Sumber Data Dokumentasi Masyarakat Kota Jambi Yang Membuat SIM Di Resort Kota Jambi Tahun 2022.

Wawancara bersama AIPDA Agus Suyanta sebagai Staf Satlantas Resort Kota Jambi pada tanggal 26 maret 2023.

Sumber Data Dokumentasi Nama-Nama Pembuatan SIM Tahun 2023 di Resort Kota Jambi.

Wawancara Bersama Irwan Selaku Masyarakat Yang Membuat SIM Baru Di Resort Kota Jambi Pada Tanggal 25 Maret 2023.

Wawancara Bersama Brika Muhammad Arief Purwoko Sebagai Perangkat Sat Lantas Polrestabes Kota Jambi Pada Tanggal 25 Maret 2023

Wawancara bersama AIPDA Agus Suyanta sebagai Staf Satlantas Resort Kota Jambi pada tanggal 26 maret 2023.

Wawancara Bersama Riki Selaku Masyarakat Kota Jambi Yang Melakukan Pembuatan SIM Resort Kota Jambi Pada Tanggal 26 Maret 2023.

Wawancara bersama AIPDA Eko Budiono sebagai Ps Kasubnit II Satlantas Porlerta Jambi pada tanggal 26 Maret 2023.

Wawancara Bersama Wahid Selaku Masyarakat Kota Jambi Pada Tanggal 26 Maret 2023.

Wawancara Bersama Supri Selaku Masyarakat Kota Jambi Pada Tanggal 26 Maret 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Wawancara Bersama Rendi Selaku Masyarakat Kota Jambi Pada Tanggal 26
Maret 2023.

JADWAL PENELITIAN

No	Jenis Kegiatan	Tahun 2022-2023																				
		Februari				Maret				April				Mei				Juni				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Pengajuan judul																					
2	Pembuatan Proposal																					
3	Perbaikan dan seminar																					
4	Surat izin Riset																					
5	Pengumpulan data																					
6	Pengolahan Data																					
7	Pembuatan laporan																					
8	Bimbingan dan Perbaikan																					
9	Agenda dan ujian skripsi																					
10	Perbaikan dan Penjilidan																					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftha Jambi

CURRICULUM VITAE



A. Identitas diri

Nama : Fitriani
Jenis kelamin : Perempuan
Tempat/Tgl.Lahir: Padang Kelapo, 29 Maret 2001
Nim : 105190469
Alamat : Padang Kelapo Kec. Maro Sebo Ulu Jambi Kota Jambi
No.Telp/Hp : 085267247033
Nama Ayah : M.Toyib
Nama Ibu : Solmah (alm)

B. Riwayat pendidikan

1. Pendidikan formal

- a. SD, tahun lulus : SDN 44/1 Padang Kelapo 2014
- b. SMPN, tahun lulus : SMPS Ponpes Zuhijjah 2017
- c. SMAN, tahun lulus : SMAN 7 Batanghari 2019