

**ANALISIS PROSEDUR PENGURUSAN SURAT IZIN
MENGEMUDI PADA SATUAN LALU LINTAS POLISI RESOR
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

SKRIPSI

*Disusun dan Diajukan Untuk Melengkapi Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Sosial Program Pendidikan Strata Satu
Program Studi Administrasi Negara*



Oleh :

**SHERLY SYAFRIANI
NPM. 210411053**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Penelitian : ANALISIS PROSEDUR PENGURUSAN SURAT
IZIN MENGEMUDI PADA SATUAN LALU LINTAS
POLISI RESORT KABUPATEN KUANTAN
SINGINGI

Nama Mahasiswa : SHERLY SYAFRIANI
NPM : 210411053

Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA

Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I



DESRIADI, S.Sos., M.Si
NIDN : 1022018302

Pembimbing II



EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si
NIDN: 1002059002

Mengetahui
Ketua Program studi Administrasi Negara
Universitas Islam Kuantan Singingi



EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si
NIDN: 1002059002

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Diperiksa dan Disahkan Oleh Panitia Ujian Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Islam Kuantan Singingi

Pada :
Hari : Kamis
Tanggal : 22
Bulan : Mei
Tahun : 2025

Tim Penguji

Ketua

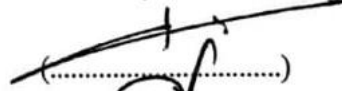


RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si
NIDN : 1030058402

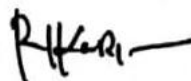
Sekretaris



EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si
NIDN: 1002059002

- | | | |
|---------------------------------|-----------------|--|
| 1. Desriadi, S.Sos., M.Si | (Pembimbing I) |  |
| 2. Emilia Emharis, S.Sos., M.Si | (Pembimbing II) |  |
| 3. Sahri Muharam, S.Sos., M.Si | (Anggota) |  |
| 4. Alsar Andri, S.Sos., M.Si | (Anggota) |  |

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi



RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si
NIDN:1030058402

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi ini yang saya susun merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik (Sarjana, Magister dan Doktor), baik di Universitas Islam Kuantan Singing maupun di Perguruan Tinggi lainnya. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak manapun, kecuali arahan tim pembimbing. Adapun bagian-bagian tertentu dalam skripsi yang saya peroleh dan hasil karya tulis orang lain atau sumber lain, telah saya tulis orang lain telah saya tulis sumbernya dengan jelas dan sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah. Pernyataan saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi Akademis berupa pembatalan skripsi dan mengulang penelitian, serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Teluk Kuantan, 16 April 2025



SHERLY SYAFRIANI
NPM. 210411053

**ANALISIS PROSEDUR PENGURUSAN SURAT IZIN
MENGEMUDI PADA SATUAN LALU LINTAS POLISI RESOR
KUANTAN SINGINGI**

Oleh:

Sherly Syafriani

Program Studi Administrasi Negara, Universitas Islam Kuantan Singingi

e-mail : sherlisafriani31@gmail.com

Abstrak

Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan prosedur wajib bagi setiap pengendara kendaraan bermotor sebagai bukti legalitas dan kompetensi dalam berkendara. Pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan salah satu pelayanan dasar administrasi yang penting. Dengan Surat Izin Mengemudi (SIM) seseorang sudah memiliki hak dan kewajiban dalam mengendarai kendaraan bermotor. Prosedur Pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) dijalankan Berdasarkan dan sesuai dengan amanat dari Undang-Undang Nomor 09 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi. Pelayanan Pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) di Lingkungan Satlantas Polres Kuantan Singingi Sesuai dengan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 09 Tentang Surat Izin Mengemudi. Tujuan dilaksanakan penelitian ini adalah untuk mengetahui Prosedur Pembuatan Surat Izin Mengemudi Pada Satuan Lalu Lintas Polisi Resor Kabupaten Kuantan Singingi. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan lebih banyak pada observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Prosedur Pembuatan Surat Izin Mengemudi Pada Satuan Lalu Lintas Polisi Resor Kabupaten Kuantan Singingi sudah tercipta dengan baik.

Kata Kunci : Analisis, Prosedur, Surat Izin Mengemudi (SIM)

ANALYSIS OF THE PROCEDURE FOR OBTAINING A DRIVER'S LICENSE AT THE KUANTAN SINGINGI RESORT POLICE TRAFFIC UNIT

By:

Sherly Syafriani

State Administration Study Program, Kuantan Singingi Islamic University

e-mail : sherlisafriani31@gmail.com

Abstract

The issuance of a Driver's License (SIM) is a mandatory procedure for every motorist as proof of legality and competence in driving. The service of making a Driver's License (SIM) is one of the important basic administration services. With a Driver's License (SIM), a person already has rights and obligations in driving a motor vehicle. The procedure for making a driver's license (driver's license) is carried out based on and in accordance with the mandate of Law Number 09 of 2012 concerning Driver's Licenses. Service for Making Driver's Licenses (Driver's Licenses) in the Kuantan Singingi Police Satlantas in accordance with the Regulation of the National Police of the Republic of Indonesia Number 09 concerning Driver's Licenses. The purpose of this study is to find out the Procedure for Making Driving Licenses at the Kuantan Singingi Regency Resort Police Traffic Unit. This research method uses a qualitative descriptive method. Data collection techniques are used more in observation, interviews, and documentation. Based on the results of the research on the Analysis of the Procedure for Making Driving Licenses at the Kuantan Singingi Regency Resort Police Traffic Unit, it has been well created.

Keywords: Analysis, Procedure, Driver's License (SIM)

DAFTAR ISI

	Halaman
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Konsep Administrasi Negara	8
2.1.2 Konsep Kebijakan Publik.....	12
2.1.3 Konsep Manajemen.....	15
2.1.4 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia.....	18
2.1.5 Konsep Pelayanan Publik.....	20
2.1.6 Analisis Prosedur Pelayanan Publik.....	22
2.1.7 Konsep Surat Izin Mengemudi (SIM).....	26
2.2 Kerangka Pemikiran.....	30
2.3 Defenisi Operasional.....	30
2.3.1 Reliability	30
2.3.2 Responsiveness.....	31
2.3.3 Assurance	31
2.3.4 Attention.....	31
2.3.5 Tangible.....	31
2.4 Konsep Variabel.....	32

BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Infoman Penelitian	33
3.3 Sumber Data Penelitian.....	33
3.3.1 Data Primer	34
3.3.2 Data Sekunder	34
3.4 Fokus Penelitian.....	34
3.5 Lokasi Penelitian.....	34
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.6.1 Observasi	34
3.6.2 Wawancara	35
3.6.3 Dokumentasi.....	35
3.7 Metode Analisis Data.....	35
3.7.1 Pengumpulan Data	36
3.7.2 Reduksi Data	36
3.7.3 Penyajian Data.....	36
3.7.4 Pengambilan Kesimpulan.....	36
3.8 Jadwal Penelitian.....	37
BAB VI PENUTUP	97
6.1 Kesimpulan	97
6.2 Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aparatur Negara selaku pelayan masyarakat harus memberikan pelayanan yang sebaikbaiknya menuju *good governance*. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut pelayanan public yang berkualitas dan dilakukan secara transparan dan akuntabilitas (Harjijanto, Pendayagunaan Aparatur Negara Menuju Good Governance, 2000, 20). Yang artinya dimana para aparatur negara harus menjalankan pelayanan yang baik dan mengikuti prinsip prinsip dari *good governance* agar nantinya negara ini tidak ketinggalan oleh negara lain dan agar nantinya sistem pemerintahan kita menjadi baik dan dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi masyarakat umum.

Salah satu lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kepolisian. Fungsi Kepolisian yaitu bersangkutan dengan penegakan hukum, pengayoman, pelayanan pembimbingan kepada masyarakat, perlindungan serta tugas-tugas lainnya. Pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan salah satu pelayanan dasar administrative yang penting. Dengan Surat Izin Mengemudi (SIM) seseorang sudah memiliki hak dan kewajiban dalam mengendarai kendaraan bermotor (Kepolisian Republik Indonesia Website 2018).

Berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi pada Pasal 52 ayat 2 menyebutkan bahwa yang berwenang dalam melakukan penerbitan SIM kepada

masyarakat adalah Kepala Kepolisian di setiap wilayah masing-masing dan diselegasikan kepada Kepala Satuan Lalu Lintas. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Umum pada Pasal 77 ayat 1 menyebutkan bahwa 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 terampil mengemudikan kendaraan bermotor.

Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) termasuk dalam kategori pelayanan publik di sektor Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri). Pelayanan Publik adalah bentuk jasa pelayanan baik barang maupun jasa public yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan harus dilaksanakan oleh instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), hal itu adalah bentuk upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Utama, Administrasi Publik Baru Indonesia, 2012, 87).

Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan prosedur wajib bagi setiap pengendara kendaraan bermotor sebagai bukti legalitas dan kompetensi dalam berkendara. Dalam proses ini, pemeriksaan kesehatan menjadi salah satu syarat utama untuk memastikan bahwa pemohon berada dalam kondisi fisik dan psikologis yang layak. BPJS Kesehatan berperan dalam menyediakan layanan pemeriksaan kesehatan bagi peserta yang memenuhi syarat, sehingga dapat membantu pemohon dalam memenuhi persyaratan administratif. Selain itu, Jasa

Raharja juga memiliki peran penting melalui Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang wajib dibayarkan oleh setiap pemohon SIM. Dana ini digunakan sebagai bentuk perlindungan dasar bagi pengendara dalam hal terjadi kecelakaan lalu lintas. Integrasi antara layanan kesehatan BPJS dan perlindungan dari Jasa Raharja dalam prosedur pembuatan SIM bertujuan untuk meningkatkan efisiensi administrasi, memastikan keselamatan pengendara, serta memberikan perlindungan asuransi bagi pengguna jalan. Dengan adanya sinergi antara berbagai pihak terkait, proses pembuatan SIM menjadi lebih terstruktur dan memberikan manfaat lebih bagi masyarakat.

Adapun standar proses pelayanan pembuatan berdasarkan Pasal 22 Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi adalah sebagai berikut :

- a. Bersifat baku dan mudah dipahami oleh petugas pelayanan penerbitan SIM, berupa persyaratan, ketentuan, penerbitan, ketentuan dan prinsip pelayanan publik pengajuan SIM.
- b. Mudah dipahami oleh para peserta ujian, Adanya kejelasan mengenai waktu pelayanan yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan untuk ujian sampai dengan penerbitan SIM.
- c. Besaran biaya administrasi SIM yang terperinci yang telah ditetapkan terlebih dahulu serta diinformasikan secara jelas kepada peserta ujian.
- d. Ada transparansi pada setiap tahap prosedur penerbitan SIM mulai dari pendaftaran, pengujian, sampai dengan penerbitan SIM.

- e. Tersedia sarana dan prasarana pelayanan penerbitan SIM yang memadai
Tersedia fasilitas tempat pelayanan dan fasilitas pendukung yang aman dan nyaman bagi peserta uji.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan yang memadai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang mendukung pelayanan yang prima.
- g. Tersedia layanan informasi, pendaftaran dan pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi multimedia.

Adapun prosedur pembuatan SIM menurut Perkap Kapolri No. 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi adalah sebagai berikut :

- 1. Pendaftaran
 - a. Penerimaan persyaratan pendaftaran SIM.
 - b. Pengecekan kelengkapan persyaratan.
- 2. Pengambilan sidik jari, tanda tangan, dan photo peserta uji Pendaftaran
 - a. Pemasukan data identitas lengkap peserta secara manual kedalam buku register.
 - b. Pencetakan tanda bukti penerimaan formulir uji SIM peserta uji.
 - c. Pembubuhan paraf pada persyaratan
- 3. Pengujian
 - a. Pengecekan ulang kesesuaian data peserta uji dengan persyaratan pendaftaran.
 - b. Pengujian meliputi teori dan praktek.
 - c. Pengawasan pelaksanaan pengujian.

Prosedur dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) menjadi salah satu tolak ukur kinerja Kepolisian yang paling kasat mata, masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan prosedur pembuatan SIM yang baik, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja secara professional, efisien, efektif dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi terkhusus di polres kuansing. Pendaftaran pembuatan SIM di satlantas polres kuantan singingi harus disertai dengan kartu bpjs yang aktif.

Gambar I.1 : Analisis Prosedur Pembuatan Surat Izin Mengemudi Pada Satuan Lalu Lintas Polres Kabupaten Kuantan Singingi.



Sumber : Satlantas Polres Kuantan Singingi Tahun 2025

Dalam proses pelayanan publik, khususnya pada pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM), aspek biaya menjadi salah satu hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Biaya pengurusan SIM tidak hanya mencerminkan efisiensi dan akuntabilitas layanan, tetapi juga berpengaruh terhadap aksesibilitas masyarakat dalam memperoleh legalitas berkendara. Berdasarkan Peraturan Pemerintah

Nomor 76 Tahun 2020, besaran tarif pembuatan SIM telah ditetapkan secara nasional oleh pemerintah sebagai bentuk penerimaan negara bukan pajak (PNBP).

Adapun rincian biaya pembuatan SIM sebagai berikut :

Tabel I.2 Rincian Biaya Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Satuan Lalu Lintas Polisi Resor Kuantan Singingi.

Biaya Penerbitan SIM Baru			Biaya Penerbitan SIM Perpanjangan		
Golongan SIM	Tarif Lama (Rp)	Tarif Baru (Rp)	Golongan SIM	Tarif Lama (Rp)	Tarif Baru (Rp)
A	120.000	120.000	A	80.000	80.000
B I	120.000	120.000	B I	80.000	80.000
B II	120.000	120.000	B II	80.000	80.000
C	100.000	100.000	C	75.000	75.000
C I	-	100.000	C I	-	75.000
C II	-	100.000	C II	-	75.000
D	50.000	50.000	D	30.000	30.000
D I	-	50.000	D I	-	30.000
Internasional	250.000	250.000	Internasional	225.000	225.000

Sumber : Satlantas Polres Kuantan Singingi Tahun 2025.

Adapun permasalahan yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan SIM kepada masyarakat adalah keterbatasan waktu pelayanan, terutama saat libur panjang atau cuti bersama, yang dapat menyebabkan penumpukan permohonan dan ketidaknyamanan bagi pemohon SIM.

Kemudian pada saat pendataan sering mengalami gangguan jaringan sehingga susah dalam penginputan data, selanjutnya pada tahap pengujian banyaknya masyarakat yang tidak lulus ujian teori pembuatan SIM.

Permasalahan lain yang terjadi adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur perpanjangan SIM, terutama terkait dengan masa berlaku dan dispensasi yang diberikan selama periode tertentu.

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah di tulis diatas maka penulis berkeinginan untuk mengangkat judul “**Analisis Prosedur Pembuatan Surat Izin Mengemudi Pada Satuan Lalu Lintas Polisi Resor Kabupaten Kuantan Singingi**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana prosedur pembuatan surat izin mengemudi pada satuan lalu lintas polisi resor Kabupaten Kuantan Singingi”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana prosedur pembuatan surat izin mengemudi pada satuan lalu lintas polisi resor Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis, hasil penelitian ini berguna menambah wawasan pemikiran bagi studi Ilmu Administrasi Negara, prosedur pembuatan surat izin mengemudi pada satuan lalu lintas polisi resor Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan masukan atau informasi bagi masyarakat serta Satuan Lalu Lintas Polres Kuantan Singingi.
3. Secara akademis, sebagai sumbangan bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Konsep Administrasi Negara

Administrasi negara adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk menjalankan tugas dan fungsinya dalam mengatur dan melayani masyarakat. Ini mencakup semua proses, struktur, dan mekanisme yang digunakan oleh pemerintah untuk mencapai tujuannya, seperti pengumpulan pajak, penyediaan layanan publik, penegakan hukum, dan kebijakan publik. Administrasi negara melibatkan berbagai elemen, termasuk birokrasi, sistem hukum, dan politik, serta interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Tujuan utama dari administrasi negara adalah untuk mencapai kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat melalui penyediaan layanan publik yang efektif, efisien, dan adil.

Menurut Dimock dan Dimock (dalam Marwiyah, 2020:22), administrasi negara merupakan bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan lebih luas, yaitu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga-lembaga mulai dari salah satu keluarga hingga Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) disusun, digerakkan, dan dikemudikan. Administrasi Negara juga merupakan bagian ilmu politik yang mempelajari penentuan kebijaksanaan negara dalam suatu proses. Oleh sebab itu, sebagai suatu ilmu yang diperoleh dari kedua ilmu pengetahuan ini, administrasi negara menghendaki dua macam syarat jika hendak dipahami. Pertama, perlu mengetahui sesuatu mengenai administrasi umum.

Kedua, harus diakui bahwa banyak masalah administrasi negara timbul dalam kerangka politik..

Menurut Stillman dalam Wawan Mulyawan, dkk (2024:7) administrasi negara adalah "proses merumuskan, melaksanakan, dan mengevaluasi kebijakan-kebijakan pemerintahan" Definisi ini menyoroti bahwa administrasi negara tidak hanya terbatas pada perumusan kebijakan, tetapi juga melibatkan pelaksanaan serta evaluasi terhadap keberhasilan kebijakan tersebut.

Untuk pendekatan secara teoritis, Ramto (dalam Muhammad, 2019:30-31) menjelaskan bahwa administrasi Negara membahas masalahmasalah yang menyangkut asas-asas :

1. Dasar administrasi negara (*principles of public administration*).
2. Organisasi dari kepegawaian negeri (*civil servant*) yang menjadi prasarana administrasi negara.
3. Hukum administrasi negara yang dibutuhkan dalam pengembangan sistem administrasi negara yang tunduk pada hukum.

Secara historis, pendekatan klasik tentang administrasi negara mengalami pergeseran tema pokok dalam perkembangannya, yaitu sebagai berikut :

1. Administrasi negara menyangkut teori birokrasi, yang kemudian berkembang menjadi teori administrasi negara. Perkembangan teori birokrasi terbatas pada konsep organisasi,yang di dalamnya terdapat upaya untuk mengaitkan antara teori organisasi dan teori politik.
2. Teori administrasi negara dalam tema keduanya menyangkut persoalan efisiensi dan *economic of scale*. Hal ini mengandung pengertian bahwa dalam

pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat, administrator harus memperhatikan biaya yang harus dikeluarkannya. Dengan kata lain, pemberian pelayanan kepada masyarakat dilaksanakan dengan biaya serendah mungkin. Semua usaha reformasi ditujukan untuk menekan biaya serendah mungkin. Semua usaha reformasi ditujukan untuk menekan biaya serendah mungkin, selain tujuan lain berupa tingkat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, perlakuan adil, dan merata, serta perlunya partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan kebijaksanaan oleh pemerintah.

3. Tema ketiga teori administrasi negara mengutamakan struktur organisasi secara formal dalam melakukan reformasi administrasi negara. Hal ini menggambarkan kelemahan administrasi negara dapat disempurnakan melalui reorganisasi atas dasar *logical rules* atau asas-asas dasar, antara lain :
 - a. Menata kembali departemen dalam kelompok yang sama sesuai dengan tujuannya.
 - b. Mengelompokkan kegiatan-kegiatan serupa dalam satu unit.
 - c. Menyingkronkan tanggungjawab dengan wewenang.
 - d. Membekukan satu komando, artinya hanya ada satu pimpinan untuk setiap kelompok karyawan.
 - e. Membatasi jumlah bawahan agar rentang pengawasan menjadi lebih efektif.
4. Tema keempat menekankan pada personal atau kekaryaan yang awalnya didasarkan pada *meritocracy* atau karyawan terbaik untuk jabatan yang tersedia melalui ujian dengan kompetisi ketat, kemudian dikembangkan pada

sikap pribadinya, pertimbangan insentif, kualitas kepribadian, dan sikap kerja sama dengan rekan sekerja.

5. Tema kelima dari teori administrasi negara menyangkut masalah anggaran keuangan sebagai alat untuk merencanakan, mengambil keputusan dalam bentuk menentukan prioritas dan dalam mengalokasikan sumber-sumber ekonomi.

D.White dalam Budi Nugraha, dkk (2022:11) yang berpendapat bahwa administrasi negara mencakup keseluruhan aktivitas negara untuk merealisasikan kebijaksanaan suatu negara.

Sedangkan Caiden (dalam Hildawati, dkk, 2024:11-12) menyatakan bahwa administrasi negara mencakup seluruh domain dan tindakan yang termasuk dalam kebijakan pemerintah, seperti prosedur dan operasional resmi DPR, fungsi ruang sidang, dan operasional institusi militer. Administrasi negara mengacu pada proses administrasi lengkap yang digunakan aparatur pemerintah suatu negara untuk melaksanakan dan mengatur kewenangan negara guna memajukan kepentingan masyarakat umum.

Administrasi negara dapat disimpulkan sebagai suatu proses pengelolaan kebijakan publik yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan negara dengan efektif dan efisien. Proses ini mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap berbagai program serta layanan yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat. Administrasi negara juga berperan dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik, menegakkan hukum, serta mengelola sumber daya secara optimal. Dengan demikian, administrasi negara menjadi faktor

penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memastikan jalannya pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan publik.

2.1.2 Konsep Kebijakan Publik

Kebijakan publik pada umumnya dipahami sebagai salah satu upaya atau tindakan pemerintah yang dibuat dalam rangka melaksanakan tugas-tugas pemerintahannya, dalam wujud pengaturan ataupun keputusan. Pada praktiknya, kebijakan publik merupakan hasil dari proses politik yang dijalankan dalam suatu sistem pemerintahan negara, yang di dalamnya terkandung langkah-langkah atau upaya yang harus dilaksanakan oleh pemerintah selaku penyelenggara negara. Dalam praktiknya, kebijakan publik tidak terlepas dari peran dan fungsi aparat pemerintah yang disebut birokrasi.

Menurut Anggara (2018:33) kebijakan publik adalah keputusan yang mengikat bagi orang banyak pada tataran strategis atau bersifat garis besar yang dibuat oleh pemegang otoritas publik. Sebagai keputusan yang mengikat publik, kebijakan publik harus dibuat oleh otoritas politik, yaitu mereka yang menerima mandat dari publik atau orang banyak, umumnya melalui suatu proses pemilihan untuk bertindak atas nama rakyat banyak. Selanjutnya, kebijakan publik akan dilaksanakan oleh administrasi negara yang dijalankan oleh birokrasi pemerintah.

Fokus utama kebijakan publik di negara modern adalah pelayanan publik, yaitu segala sesuatu yang bisa dilakukan oleh negara untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas kehidupan orang banyak. Menyeimbangkan peran negara yang mempunyai kewajiban menyediakan pelayan publik dengan hak untuk

menarik pajak dan retribusi; dan menyeimbangkan berbagai kelompok dalam masyarakat dengan berbagai kepentingan serta mencapai amanat konstitusi.

Secara empiris, permasalahan yang berhubungan dengan kebijakan publik cukup kompleks. Fenomena kebijakan publik tidak hanya pada proses formulasi dilakukan atau cara substansi kebijakan publik dituangkan dan diimplementasikan, tetapi juga menyangkut dampak atau implikasi yang ditimbulkan dari sebuah kebijakan publik. Oleh karena itu, dalam proses perumusan kebijakan publik tidak hanya memberikan suatu tata aturan atau norma-norma yang harus ditaati, tetapi juga perlu diimbangi dengan kemampuan untuk mengantisipasi dampak dan implikasinya, termasuk kapabilitas responsif dari sebuah kebijakan publik.

Kebijakan publik harus mampu mengakomodasikan berbagai kepentingan yang berbeda. Kebijakan publik pun harus mampu mengagregasikan berbagai kepentingan tersebut dalam suatu produk kebijakan yang bersifat prioritas, urgen, dan mengarah pada upaya untuk menata kepentingan yang lebih luas.

Menurut Arafat (2023:1) kebijakan publik merujuk pada proses dan hasil keputusan yang diambil oleh pemerintah atau lembaga publik untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu dalam masyarakat. Kebijakan publik mencakup langkah-langkah konkret yang diambil untuk mengatasi isu-isu publik, mempromosikan kepentingan masyarakat, dan mengelola sumber daya yang ada.

Menurut Anderson (dalam Ravyansyah, dkk, 2022:6) bahwa konsep kebijakan publik tersebut memiliki beberapa implikasi seperti kesatu pada titik perhatian dalam membicarakan kebijakan publik yang berorientasi pada maksud

dan bukan perilaku yang sembarangan. Secara luas kebijakan publik pada sistem politik modern bukan suatu hal terjadi melainkan direncanakan oleh aktor yang terlibat pada sistem politik. Kedua, kebijakan ialah arah atau pola tindakan yang dilaksanakan oleh pejabat pemerintah serta bukan keputusan yang tersendiri. Hal ini suatu kebijakan tidak hanya pada sisi keputusan yang menetapkan undang-undang tentang sesuatu hal, akan tetapi juga keputusan dengan implementasinya. Ketiga, kebijakan merupakan apa yang sebenarnya dilaksanakan oleh pemerintah dalam mengatur perdagangan, mengedalikan terjadinya inflasi, mempromosikan pariwisata serta bukan apa yang dilakukan oleh pemerintah. Pada sisi lembaga legislatif dengan menetapkan undang-undang yang mengharuskan pengusaha memberikan gaji pada karyawan untuk pendapatan minimum menurut undang-undang, tetapi tak ada satu tindakan untuk mengimplementasikan undang-undang sehingga tidak ada dinamika yang timbul pada perilaku ekonomi, maka hal tersebut dapat dikategorikan kasus dari salah satu non regulasi upah. Keempat, kebijakan publik bisa jadi dalam bentuk sifatnya positif atau negatif.

Sementara itu, Thomas Dye (dalam Anggara, 2018:35) mendefinisikan bahwa kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan atau tidak dikerjakan oleh pemerintah, alasan suatu kebijakan harus dilakukan dan manfaat bagi kehidupan bersama harus menjadi pertimbangan yang holistik agar kebijakan tersebut mengandung manfaat yang besar bagi warganya dan tidak menimbulkan kerugian, di sinilah pemerintah harus bijaksana dalam menetapkan suatu kebijakan.

2.1.3 Konsep Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa Prancis yaitu “ *menegement* ” yang artinya seni untuk mengatur atau mengelola sesuatu. Dalam bahasa Inggris kata “*manage*” berarti mengendalikan atau mengelola. Manajemen dikenal sebagai sebuah proses yang mengatur kegiatan perilaku sehingga menimbulkan efek yang baik. Dengan memiliki kemampuan manajemen yang baik, setiap perusahaan dapat mengendalikan setiap orang yang berada di dalam suatu organisasi perusahaannya, sehingga tujuan dari perusahaan tersebut dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Dalam konteks organisasi, manajemen mencakup pengelolaan manusia, keuangan, waktu, dan teknologi agar dapat beroperasi dengan optimal. Fungsi utama manajemen meliputi perencanaan untuk menentukan strategi dan tujuan, pengorganisasian untuk membagi tugas dan tanggung jawab, pengarahan untuk memberikan motivasi serta bimbingan, dan pengendalian untuk memastikan semua kegiatan berjalan sesuai rencana. Dengan manajemen yang baik, suatu organisasi atau perusahaan dapat berkembang, meningkatkan produktivitas, dan menghadapi tantangan dengan lebih terstruktur.

Terry (dalam Krisnandi, 2019:4) mengartikan manajemen sebagai serangkaian proses unik yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilaksanakan untuk menetapkan dan

mencapai berbagai sasaran yang sudah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan berbagai sumber daya lainnya.

Sementara itu, Stoner (dalam Krisnandi, 2019:4) menyebutkan bahwa manajemen ialah serangkaian proses dalam menetapkan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian atas sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk pencapaian sesuatu tujuan.

Menurut Robert L. Katz (dalam Hutahaean, 2018:3) manajemen merupakan suatu profesi yang menuntut persyaratan tertentu. Seorang manajer harus memiliki tiga keahlian atau kemampuan, yaitu kompetensi secara konseptual, sosial (hubungan manusiawi), dan teknis. Kemampuan konseptual adalah kemampuan untuk berpikir dan menggagas situasi-situasi abstrak, untuk melihat organisasi sebagai suatu kesatuan dan hubungan di antara sub-sub unit, dan untuk menggambarkan bagaimana organisasi dapat masuk dalam suatu lingkungan. Kemampuan ini dimiliki oleh manajemen puncak. Kemampuan sosial (manusiawi) adalah kemampuan untuk bekerja dengan baik bersama orang lain, baik secara individual maupun dalam suatu kelompok. Kemampuan ini dimiliki oleh manajemen menengah. Kemampuan teknis mencakup pengetahuan dan keahlian dalam bidang khusus tertentu, misalnya rekayasa, keuangan, produksi, dan komputer. Kemampuan ini dimiliki oleh manajemen tingkat rendah.

Unsur-unsur manajemen sering kita kenal dengan sebutan 5M di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Man (Manusia) merupakan makhluk yang memiliki kesempurnaan. Di dalam diri manusia segala sesuatunya sudah terprogram. Manusia

sangat menentukan, manusialah yang membuat tujuan, melakukan proses kegiatan untuk mencapai tujuan. Tanpa manusia tidak akan ada proses kerja, dan manusialah yang menjadi titik pusat manajemen. Manusialah yang mengatur, merencanakan, mengorganisir, mengkoordinir, mengelola, mengawasi, mengevaluasi dan lain-lain.

2. Money (Uang) merupakan alat transaksi yang digunakan manusia dalam memenuhi kebutuhannya, uang juga berfungsi sebagai motif berjaga-jaga dan motif spekulasi. Uang yang dimiliki harus dikelola dengan baik dengan memastikan setiap pengeluaran untuk kegiatan konsumsi maupun kegiatan produksi, sehingga uang yang dimiliki dapat bermanfaat dengan baik. Dengan memiliki uang, maka seseorang dapat membangun sebuah perusahaan.
3. Machines (Mesin dan Peralatan) adalah sebagai alat bantu kerja manusia, untuk memudahkan melaksanakan pekerjaan, memberikan keuntungan terhadap tenaga kerja. Penggunaannya sangat tergantung kepada manusia, mempermudah tercapainya tujuan hidup manusia. Mesin dapat meringankan pekerjaan dan dapat membuat pekerjaan semakin lebih cepat, sehingga dengan menggunakan mesin hasil pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien. Mesin dan peralatan di zaman sekarang ini sangat diutamakan, karena kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi menghasilkan mesin dan peralatan yang kerjanya sangat cepat.

4. Methods (Metode) merupakan cara atau teknik yang digunakan untuk mencapai tujuan, dengan metode tujuan dapat tercapai dengan mudah karena sudah disesuaikan dengan kondisi ataupun keadaan, tercapai atau tidaknya tujuan sangat tergantung kepada cara melaksanakannya atau metodenya, dengan cara kerja yang baik akan memperlancar dan mempermudah jalannya pekerjaan, sehingga bisa mencapai target atau harapan.
5. Materials (Bahan-Bahan) merupakan jenis bahan baku yang diolah dari bahan mentah, bahan setengah bisa bahan jadi yang nantinya dapat dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan manusia. Material ini sangat terbatas sehingga perlu kemampuan manajemen untuk mengelolanya secara optimal. Kita ketahui, apabila sumber daya alam yang tersedia setiap harinya digunakan oleh manusia dan tanpa diatur atau dikelola penggunaannya, maka sumber daya alam ini akan habis dengan sangat cepat bahkan pemanfaatannya tidak maksimal.

2.1.4 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah proses perencanaan, pengelolaan, dan pengembangan tenaga kerja dalam suatu organisasi agar dapat bekerja secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan perusahaan. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) mencakup berbagai aspek, seperti rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, penilaian kinerja, kompensasi, serta kesejahteraan karyawan. Selain itu, Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) juga berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, menjaga

hubungan kerja yang harmonis, serta meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan. Dengan pengelolaan sumber daya manusia yang baik, perusahaan dapat mengoptimalkan potensi karyawan dan mencapai keunggulan kompetitif di pasar.

Menurut Melayu SP. Hasibuan (dalam Rusby, 2017:2) MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut Mutiara S. Panggabean (dalam Rusby, 2017:2) MSDM adalah proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pimpinan dan pengendalian kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan analisis pekerjaan, evaluasi pekerjaan, pengadaan, pengembangan, kompensasi, promosi dan pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Schuler, dkk (dalam Sutrisno, 2017:6) mengartikan manajemen sumber daya manusia (MSDM), merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi, dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa SDM tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi, dan masyarakat.

Menurut Umar (dalam Sutrisno, 2017:7) dalam tugasnya manajemen sumber daya manusia dapat dikelompokkan atas tiga fungsi, yaitu:

1. Fungsi manajerial: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian.
2. Fungsi operasional: pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja.

3. Fungsi ketiga adalah kedudukan manajemen sumber daya manusia dalam pencapaian tujuan organisasi perusahaan secara terpadu.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia mempunyai definisi sebagai suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu.

2.1.5 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau pihak lain yang diberikan mandat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan. Layanan ini mencakup berbagai sektor, seperti pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, transportasi, dan keamanan. Tujuan utama pelayanan publik adalah memberikan kemudahan, kesejahteraan, serta menjamin hak-hak dasar warga negara. Agar efektif, pelayanan publik harus dilaksanakan dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Pemerintah, sebagai penyelenggara utama, diharapkan terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan agar dapat memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat.

Menurut Dwiyanto (dalam Mustanir, 2022:19) pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas-aktivitas kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik guna memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan peralatan publik.

Menurut Siriattakul, dkk (dalam Mustanir, 2022:21) pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam hal memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang telah dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk hanya semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam mengukur sebuah kualitas Pelayanan, hendaknya digunakan beberapa yang dianggap mampu menjadi penentu kualitas pelayanan itu sendiri. Menurut Parasuraman (dalam Handayani, 2023:137-138) ada 5 pembagian dalam mengukur kualitas pelayanan, diantaranya sebagai berikut:

1. Reliability, adalah kemampuan dalam usaha memberikan pelayanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan dengan konsep disegerakan, akurat serta memuaskan.
2. Responsiveness, adalah keinginan yang dimiliki pegawai untuk memberikan dukungan kepada pelanggan dalam menyediakan layanan yang raktif.
3. Assurance, adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan Perusahaan dan kemampuan untuk meningkatkan rasa percaya pelanggan.

4. Attention, adalah kemampuan membangun hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan.
5. Tangible, adalah salah satu bentuk layanan yang tepat dilihat secara langsung termasuk fasilitas fisik, peralatan staf dan fasilitas komunikasi.

2.1.6 Analisis Prosedur Pelayanan Publik

Analisis prosedur pelayanan publik adalah proses evaluasi terhadap tahapan, mekanisme, dan standar operasional yang digunakan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengidentifikasi efisiensi, efektivitas, serta kendala yang mungkin terjadi dalam pelaksanaan pelayanan. Dengan menganalisis prosedur, pemerintah atau penyelenggara layanan dapat menemukan cara untuk menyederhanakan proses, mengurangi birokrasi yang berbelit, serta meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, analisis ini juga membantu dalam memastikan bahwa prosedur yang diterapkan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan publik secara optimal.

Prosedur pelayanan publik adalah pedoman atau suatu acuan yang disebut juga Standar Operasional Prosedur dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai berdasarkan fungsi dan alat dalam penilaian kinerja instansi terhadap pemerintahan yang berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasi dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan unit kerja aparat dalam sistem kerja yang bersangkutan. SOP dapat diartikan sebagai dokumen singkat

yang mudah dipahami yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang telah dibakukan dan ditetapkan untuk membantu kelancaran operasional dan administrasi pekerjaan di dalam suatu instansi atau perusahaan. Tujuan SOP adalah melindungi Organisasi Secara tidak langsung, SOP dibuat tujuan melindungi organisasi atau unit kerja, serta petugas atau pegawai dari tindakan mal-praktik, atau kesalahan yang bersumber dari administrasi atau faktor lainnya yang dapat berdampak buruk bagi keberlangsungan hidup organisasi.

Selain itu SOP dibuat untuk menciptakan suatu komitmen mengenai apa yang harus dikerjakan oleh satuan unit kerja dalam instansi pemerintahan agar dapat mewujudkan suatu kualitas pelayanan. Dalam standar operasional prosedur tidak hanya bersifat internal akan tetapi juga external, sehingga SOP selain digunakan sebagai pengukur kinerja dalam organisasi publik yang sangat berkaitan dengan ketetapan terhadap program dan waktu, juga dapat digunakan untuk menilai kinerja dalam suatu organisasi publik dimata masyarakat berupa suatu responsifitas, responbilitas, dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah, menunjukkan poin-poin tindakan, serta alur kerja suatu organisasi atau perusahaan.

Standard pelayanan publik adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Penggunaan standar dalam semua pekerjaan memiliki beberapa tujuan yaitu:

1. Menyediakan acuan bagi para pengguna, pemerhati yang peduli terhadap pelayanan publik, penyedia layanan dan pengambil keputusan.
2. Membantu menetapkan visi, akan seperti apa pelayanan yang diusahakan untuk disediakan.
3. Menyediakan landasan untuk mengakses tender dalam melakukan kontrak.
4. Menyediakan landasan untuk melakukan negosiasi lokal tentang spesifikasi layanan.
5. Membantu orang untuk memutuskan apa yang dimaksudkannya dengan kualitas.
6. Memungkinkan untuk melakukan benchmark dalam melakukan assessmen dan peninjauan kembali, memonitor kondisi kualitas yang sedang berlangsung dan membantu merancang kualitas pelayanan di masa yang akan datang.
7. Membantu menghindari tekanan untuk mengurangi kualitas pelayanan dengan alasan dalam rangka penghematan.

Setiap penyelenggaraan dalam pelayanan publik harus dapat memiliki suatu standar pelayanan, sebagai suatu jaminan untuk adanya kepastian oleh pemberi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dan oleh penerima layanan dalam suatu proses pengajuan permohonan. Standar pelayanan adalah suatu ukuran yang dapat dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai salah satu pedoman yang wajib dipatuhi dan yang akan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan sebagai suatu pedoman bagi penerima pelayanan

dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan penerima pelayanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Standar pelayanan publik yang terdapat pada Peraturan Menpan Nomor 15 tahun 2014, adalah:

1. Persyaratan yaitu terkait dengan kelengkapan dalam dokumen yang dibutuhkan untuk diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah suatu proses pelayanan yang dilakukan bagi seorang pemberi dan penerima layanan termasuk oleh pengaduan.
3. Jangka waktu yaitu waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan, bila syarat lengkap sampai dengan penyelesaian pelayanan.
4. Biaya/tarif yaitu memperhatikan tingkat kemampuan dan daya beli dalam suatu masyarakat, nilai/harga yang berlaku untuk barang dan jasa yang bersangkutan, rincian suatu biayanya harus jelas dan ditetapkan oleh peraturan yang berlaku.
5. Produk pelayanan yaitu hasil dalam layanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu mekanisme penyelesaian masalah yang dialami oleh pelanggan untuk segera ditindak lanjuti perbaikannya.

Adapun manfaat dari adanya standar pelayanan publik ini antara lain adalah sebagai berikut :

1. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggung jawabkan, memberi fokus pelayanan kepada pelanggan/masyarakat. Menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.
2. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Perbaikan kinerja pelayanan publik mutlak harus dilakukan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas.
3. Meningkatkan mutu pelayanan. Adanya standar pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan.

2.1.7 Konsep Surat Izin Mengemudi (SIM)

Surat berukuran panjang 8,5 cm dan lebar 5 cm ini wajib dibawa oleh setiap orang yang mengendarai kendaraan sesuai dengan jenis dan golongan yang berbeda-beda. Dengan ukuran yang sama seperti kartu ATM dan KTP. SIM adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi tertentu, sehat jasmani dan rohani,

memahami peraturan lalu lintas, dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Kewenangan memberikan surat izin kendaraan bermotor di Indonesia secara sah hanya dimiliki Kepolisian Republik Indonesia (Polri) (Bahar, Panduan Praktis Ujian SIM, Mengurus STNK, dan BPKB, 2009, 15).

SIM ditulis dalam dua bahasa yakni Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Maka seharusnya SIM itu harus memuat data-data sebagai berikut:

- a. Nama pemilik
- b. Tempat/tanggal lahir pemilik
- c. Alamat pemilik
- d. Pekerjaan pemilik
- e. Tinggi badan pemilik
- f. Tempat dan tanggal diterbitkan
- g. Nama dan cap instansi yang menerbitkan
- h. Nama dan tanda tangan pejabat yang menerbitkan
- i. Golongan dan nomor SIM
- j. Jenis SIM
- k. Tanggal akhir masa berlaku
- l. Tanda tangan dan sidik jari pemilik
- m. Pas foto dari pemilik

Pada dasarnya surat izin seperti SIM ini dikeluarkan demi ketertiban kendaraan atau tertib lalu lintas. Ada beberapa fungsi diterbitkannya SIM, yaitu:

- a. Sebagai sarana identifikasi/jati diri seorang pengendara.

- b. Sebagai alat bukti telah menempuh ujian keterampilan teori dan mengemudi.
- c. Sebagai sarana upaya paksa, dalam hal bila terjadi pelanggaran lalu lintas.
- d. Sebagai sarana pelayanan masyarakat

Penggolongan SIM dirinci berdasarkan kualifikasi jenis kendaraan yang akan digunakan. Ada 5 golongan SIM yang dikeluarkan oleh Polri, yaitu:

1. Golongan SIM A

SIM A yaitu SIM untuk mengemudikan mobil penumpang, mobil bus dan mobil barang yang mempunyai jumlah berat yang diperbolehkan tidak lebih dari 3.500 kg

2. Golongan SIM BI

SIM B I yaitu SIM untuk mengemudikan mobil bus dan mobil barang yang mempunyai jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kg

3. Golongan SIM BII

SIM B II yaitu SIM untuk mengemudikan Kendaraan alat berat, Kendaraan penarik, atau Kendaraan Bermotor dengan menarik kereta tempelan atau gandengan perseorangan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 kg 4849

4. Golongan SIM C

SIM C yaitu SIM untuk mengemudikan sepeda motor yang dirancang mampu mencapai kecepatan lebih dari 40 kilometer per jam

5. Golongan SIM D

SIM D yaitu SIM untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang cacat

Persyaratan permohonan sim terbagi menjadi dua yaitu:

1. Persyaratan Permohonan SIM perseorangan

Persyaratan permohonan Surat Izin Mengemudi (SIM) Perseorangan di Indonesia berdasarkan Peraturan Kepolisian No. 5 Tahun 2021 adalah sebagai berikut:

a. Usia

- 1) 17 tahun untuk SIM A, C, dan D
- 2) 20 tahun untuk SIM B1
- 3) 21 tahun untuk SIM B2.

b. Administratif

- 1) Memiliki Kartu Tanda Penduduk
- 2) Mengisi formulir permohonan
- 3) Rumusan sidik jari.
- 4) Kesehatan
- 5) Sehat jasmani dengan surat keterangan dari dokter
- 6) Sehat rohani dengan surat lulus tes psikologis.

c. Lulus ujian

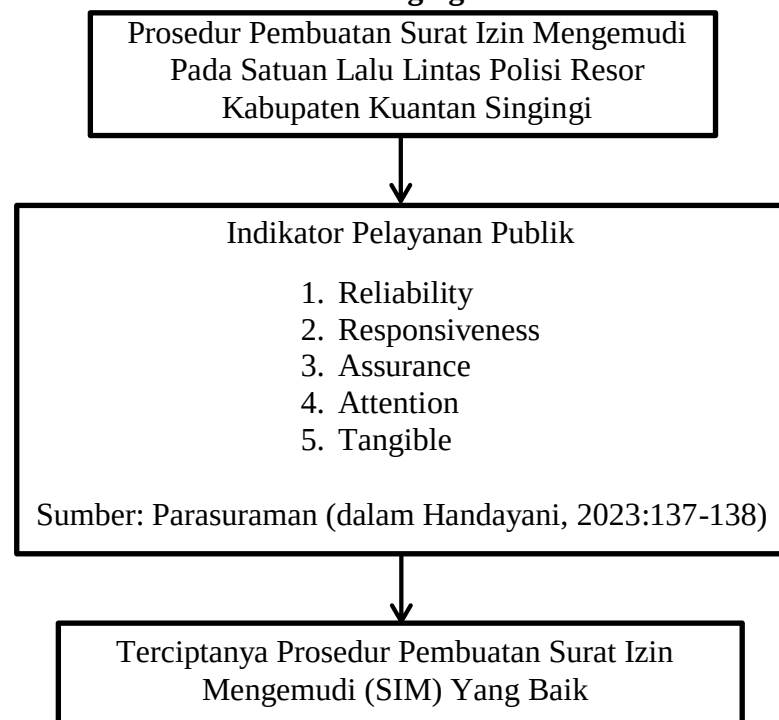
- 1) Ujian teori
- 2) Ujian praktek dan/atau
- 3) Ujian keterampilan melalui simulator.

2. Syarat tambahan berdasarkan Pasal 81 ayat (6) UU No. 22 Tahun 2009 bagi setiap Pengemudi Kendaraan Bermotor yang akan mengajukan permohonan yaitu :

- a. Surat Izin Mengemudi B1 harus memiliki SIM A sekurangkurangnya 12 (dua belas) bulan.
- b. Surat Izin Mengemudi B2 harus memiliki SIM B1 sekurangkurangnya 12 (dua belas) bulan.

2.2 Kerangka Pemikiran

Gambar II.1: Kerangka Pemikiran Penelitian Tentang Analisis Prosedur Pengurusan Surat Izin Mengemudi Pada Satuan Lalu Lintas Polisi Resor Kuantan Singingi.



2.3 Definisi Operasional

2.3.1 *Reliability* adalah menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat.

Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan.

2.3.2 *Responsiveness* adalah menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.

2.3.3 *Assurance* adalah kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.

2.3.4 *Attention* adalah kemampuan membangun hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan. Dimensi attention, yaitu melayani dengan sopan santun dan ramah, menghargai, mendahulukan kepentingan pelanggan serta melayani tanpa ada unsur diskriminatif.

2.3.5 *Tangible* adalah bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan. Penampilan fisik perusahaan akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

2.4 Konsep Variabel

Tabel II.1: Konsep Variabel Penelitian Tentang Analisis Prosedur Pengurusan Surat Izin Mengemudi Pada Satuan Lalu Lintas Polisi Resor Kuantan Singingi.

Konsep	Variable	Indikator	Sub Indikator
Analisis	Prosedur Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM)	1.Reliability	a.Kecermatan dalam mengarahkan pemohon. b.Standar pelayanan yang jelas.
		2.Responsiveness	a.Tanggapan. b.Kecepatan dan keramahan petugas.
		3.Assurance	a.Jaminan yang diberikan dengan konsep tepat waktu. b.Legalitas Pelayanan.
		4.Attention	a.Kesopanan dan sikap ramah kepada masyarakat. b.Menghargai masyarakat.
		5.Tangible	a.Kondisi sarana dan prasarana dalam pelayanan. b.Penggunaan Fasilitas yang ada dengan baik.

Sumber: Modifikasi Peneliti Tahun 2024.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif, dimana hasil akhir dari penelitian ini dijabarkan dengan kata-kata atau kalimat yang menunjukkan hasil akhir penelitian. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat serta tata cara yang berlaku dalam situasi tertentu termasuk hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap, pandangan serta proses yang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena.

3.2 Informan Penelitian

Didalam penelitian ini yang menjadi informannya ialah masyarakat sebagai pembuat kartu SIM dan juga para aparatur di satuan lalu lintas polres kuansing.

Tabel III.1: Informan Penelitian Tentang Analisis Prosedur Pengurusan Surat Izin Mengemudi pada Satuan Lalu Lintas Polres Kuantan Singingi.

No	Nama Responden	Jumlah		Persentase
		Informan	Jumlah	
1	Kanit	1	1	8%
2	Baur SIM	1	1	8%
3	Anggota	6	6	46%
4	Masyarakat	5	5	38%
Total		13	13	100%

Sumber: Modifikasi Peneliti Tahun 2024

3.3 Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini ada dua jenis sumber data yang di gunakan, antara lain:

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah sumber data utama yang digunakan untuk menjangkau berbagai data dan informasi yang terkait dengan fokus yang dikaji. Hal ini dilakukan melalui metode wawancara, observasi dan dokumentasi secara mendalam dengan informan terhadap masalah yang diteliti.

3.3.2 Data Sekunder

Data skunder adalah data-data yang di peroleh dari buku-buku, dokumen dan literatur serta bahan-bahan tertulis baik dari dalam maupun dari luar wilayah Kabupaten Kuantan Singingi yang mendukung danberhubungan dengan pokok bahasan penelitian ini.

3.4 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah tentang Analisis Prosedur Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Satuan Lalu Lintas Polisi Resor Kabupaten Kuantan Singingi.

3.5 Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini di instansi satuan lalu lintas polres Kabupaten Kuantan Singingi, Jalan Proklamasi Sungai Jering, Kecamatan Kuantan Tengah, Kabupaten Kuantan Singingi, Riau 29566.

3.6 Metode Pengumpulan Data

3.6.1 Observasi

Observasi yang meliputi pengamatan dan pencatatan sistematis tentang gejala-gejala yang diamati. Pengumpulan data dalam penelitian saya dilakukan dengan cara datang langsung dan sebagai peneliti saya menempatkan diri sebagai

pengamat (*rocegnized outsider*) sehingga interaksi peneliti dan subjek penelitian bersifat sangat terbatas. Dalam melakukan orservasi saya sebagai peneliti membuat catatan yang mencatat apasaja yang saya liat dalam melakukan penelitian objek yang akan diteliti.

3.6.2 Wawancara

Wawancara langsung dengan pihak informan dalam mengumpulkan data dan informasi guna mempercepat dan mengkongkritkan informasi yang dikumpulkan dan narasumbernya adalah Pemerintah terkait, yaitu pemerintah daerah dalam hal ini anggota kepala dinas dan pedangang kaki lima setempat yang terkena relokasi.

3.6.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara mengumpulkan data dan bahan melalui hasil-hasil seminar maupun laporan dari Pemerintah Daerah serta buku-buku dan majalah.

3.7 Metode Analisis Data

Teknik Peneliti menggunakan tehnik deskriptif kualitatif yakni semua bahan, keterangan, dan fakta-fakta yang tidak dapat diukur dan dihitung secara sistematis karena wujudnya adalah keterangan verbal (kalimat dan data) dengan teknik ini peneliti hanya mengumpulkan data-data, informasi-informasi, faktafakta, keterangan-keterangan yang bersifat kalimat dan data dari permasalahan yang peneliti anggap penting dan mendukung dalam hal pengumpulan data.

3.7.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses menghimpun informasi atau fakta yang relevan dengan tujuan penelitian atau analisis. Tujuan dari pengumpulan data adalah untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian atau mencapai tujuan penelitian yang telah ditentukan.

3.7.2 Reduksi Data

Reduksi data adalah proses mengurangi kompleksitas data yang telah dikumpulkan dalam penelitian atau analisis. Tujuan dari reduksi data adalah untuk meringkas, mengorganisir, dan memperoleh pemahaman yang lebih jelas tentang data yang telah dikumpulkan.

3.7.3 Penyajian Data

Penyajian data adalah proses mengkomunikasikan informasi yang terkandung dalam data secara visual atau naratif agar dapat dipahami dengan lebih mudah oleh orang lain. Tujuan dari penyajian data adalah untuk menyampaikan pesan atau insight yang terkandung dalam data dengan cara yang jelas, terstruktur, dan menarik.

3.7.4 Pengambilan Kesimpulan

Pengambilan kesimpulan merupakan proses menarik suatu kesimpulan atau penilaian berdasarkan informasi yang telah dikumpulkan dan dianalisis. Tujuan dari pengambilan kesimpulan adalah untuk menghasilkan pemahaman atau keputusan yang didasarkan pada bukti atau fakta yang ada. Pengambilan kesimpulan yang baik harus didasarkan pada analisis yang teliti, pemahaman konteks, dan pertimbangan yang objektif. Selain itu, kesimpulan juga harus dapat

dijelaskan dengan jelas dan disampaikan kepada orang lain dengan cara yang mudah dipahami.

3.8 Jadwal Penelitian

Tabel III.2: Jadwal Penelitian Tentang Analisis Prosedur Pengurusan Surat Izin Mengemudi Pada Satuan Lalu Lintas Polisi Resor Kuantan Singingi.

NO	Kegiatan	Bulan dan Minggu Tahun 2024-2025															
		Nov/Des				Jan/Feb				Mar-April				Mei/Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul	■															
2	Pembuatan Proposal		■														
3	Bimbingan Proposal			■	■	■											
4	Ujian Proposal						■										
5	Revisi Proposal							■	■								
6	Bimbingan Skripsi									■	■	■	■				
7	Ujian Skripsi														■		
8	Revisi Skripsi															■	

Sumber: Modifikasi Peneliti Tahun 2024

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai Analisis Prosedur Pengurusan Surat Izin Mengemudi Pada Satuan Lalu Lintas Polisi Resor Kabupaten Kuantan Singingi, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa Prosedur Pengurusan Surat Izin Mengemudi Pada Satuan Lalu Lintas Polisi Resor Kabupaten Kuantan Singingi sudah tercipta dengan baik.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan Satuan Lalu Lintas Polres Kuantan Singingi dapat meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur pengurusan SIM yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, baik melalui media cetak, elektronik, maupun media sosial, agar masyarakat lebih memahami dan dapat mengikuti prosedur dengan benar.
2. Pihak kepolisian diharapkan terus memperbaiki sarana dan prasarana, termasuk penggunaan teknologi digital dalam proses pendaftaran dan pengujian, guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih cepat dan transparan.
3. Perlu adanya pelatihan secara berkala bagi petugas pelayanan SIM agar selalu profesional, ramah, dan mampu memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan prinsip pelayanan prima.

4. Menerapkan 3S yaitu senyum, sapa, salam agar tetap tercipta keramahan dan kenyamanan bagi pemohon penerbit SIM.
5. Masyarakat diharapkan ikut berpartisipasi dalam menyalurkan aspirasinya agar tercipta pelayanan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Anggara, Sahya. 2018. *Kebijakan Publik*. Bandung: Cv. Pustaka Setia.
- Arafat. 2023. *Kebijakan Publik Teori dan Praktik*. Malang: Pt. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Handayani, Ricka. 2023. *Manajemen Pelayanan Dalam Perspektif Islam*. Bogor: Penerbit Bypass.
- Hutahaean, Wendy Sepmady. 2018. *Dasar Manajemen*. Malang: Ahlimedia Press.
- Krisnandi, Herry, dkk. 2019. *Pengantar Manajemen*. Jakarta Selatan: LPU-UNAS.
- Marwiyah, Siti. 2020. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Probolinggo.
- Muhammad. 2019. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Sulawesi: Unimal Press.
- Mulyawan, Wawan, dkk. 2024. *Buku Referensi Administrasi Negara Prinsip, Praktik, Dan Tantangan*. Malang: Pt. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Mustanir, Ahmad. 2022. *Pelayanan Publik*. Jawa Timur: Cv. Penerbit Basya Qiara Media.
- Nugraha, Budi, dkk. 2022. *Teori Administrasi*. Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Ravyansyah, dkk. 2022. *Kebijakan Publik*. Sumatra Barat: Pt. Global Eksekutif Teknologi.
- Rusby, Zulkifli. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru.
- Sutrisno, Edy. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.

B. Peraturan Perundang Undangan

- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Perkap No. 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi

LAMPIRAN

DOKUMENTASI WAWANCARA

1. Wawancara Dengan Kanit Regident Satlantas Kabupaten Kuantan Singingi (Arie Praramadhana).



2. Wawancara Dengan Baur SIM Satlantas Kabupaten Kuantan Singingi (Tri Gushartomi).



3. Wawancara Bersama Anggota Satlantas Kabupaten Kuantan Singingi (Yesi Kurnia).



4. Wawancara Bersama Anggota Satlantas Kabupaten Kuantan Singingi (Asri Firda Winata).



5. Wawancara Bersama Anggota Satlantas Kabupaten Kuantan Singingi (Yogi Tri Kumoro).



6. Wawancara Bersama Masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi (Desra Mindri Putra).



LAMPIRAN

DOKUMENTASI OBSERVASI

1. Ujian Teori Pembuatan SIM



2. Ujian Praktek Pembuatan SIM



3. Foto dan Sidik Jari



4. Pemberian SIM Kepada Masyarakat

