

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil judul mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Dalam Pembuatan SIM (Surat Ijin Mengemudi) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kecamatan Medan Timur. Fokus dalam penelitian ini mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh instansi Satuan Lalu Lintas. Lokus penelitian ini adalah Kantor Satuan Lalu lintas Kecamatan Medan Timur, karena merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar setiap warga negara atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Penyelenggara pelayanan publik merupakan lembaga atau petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun pemerintah pusat yang menyelenggarakan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan sesuai dengan peraturan perundang – undangan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakup pemberian pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Kedua hal tersebut beriringan dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik dalam pemerintahan sesuai dengan standar dan tata cara yang ditetapkan.

Aparatur pemerintah diharapkan bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya pada masyarakat dan berorientasi terhadap kebutuhan dalam segala

aspek kehidupan sehari-hari terutama dalam mendapatkan pelayanan. Kualitas pelayanan terhadap masyarakat menjadi salah satu tujuan terciptanya kesuksesan penyelenggaraan pemerintahan

Salah satu lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah kepolisian, Kepolisian Republik Indonesia dalam satu substansi tugas pokoknya adalah memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat bersumber dari kedudukan fungsi kepolisian sebagai bagian dari fungsi pemerintahan negara yang pada hakekatnya bersifat pelayanan publik dan termasuk dalam kewajiban umum kepolisian.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh kepolisian yaitu pelayanan administrasi pembuatan SIM. SIM merupakan bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, kesehatan jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan.

SIM berfungsi sebagai bukti keahlian mengemudi seseorang, dan juga berfungsi sebagai identitas pelengkap, dengan meminimalisir kejahatan pencurian kendaraan yang sering terjadi belakangan ini.

Adapun yang menjadi dasar hukum SIM yaitu Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Namun yang mengatur secara spesifik dan lebih rinci mengenai pembuatan SIM adalah Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 tahun 2012 tentang SIM. Menurut peraturan tersebut SIM terdiri dari beberapa jenis yaitu

SIM A, SIM BI, SIM BII, SIM C, SIM D. Berikut adalah jumlah SIM yang dikeluarkan berdasarkan jenisnya:

**Tabel 1.1**

**Jumlah SIM yang dikeluarkan berdasarkan jenisnya**

Bulan/ Tahun	Jumlah SIM yang dikeluarkan menurut jenisnya									
	SIM A		SIM B I		SIM B II		SIM C		SIM D	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Januari	17.454	18.862	2.306	2.212	1.096	1.120	24.132	23.730	-	1
Februari	16.150	14.339	2.061	1.978	948	1.010	21.217	17.278	2	2
Maret	18.862	17.882	2.400	2.473	1.127	1.264	24.841	20.696	6	-
April	17.695	17.243	2.094	1.996	970	910	22.723	19.033	2	-
Mei	16.832	15.521	1.929	2.193	966	1.234	21.339	19.002	1	3
Juni	20.341	19.252	2.699	2.681	1.198	1.263	25.889	23.126	1	1
Juli	19.468	17.258	2.231	2.310	1.093	1.161	24.296	22.450	1	1
Agustus	16.352	17.108	2.301	2.474	1.095	1.189	20.770	22.805	-	4
September	17.623	16.063	2.265	2.164	999	1.151	21.950	20.258	3	1
Oktober	17.860	15.479	2.264	2.253	999	1.159	21.642	18.748	1	3
November	18.796	14.108	2.315	1.974	1.171	1.068	22.661	16.606	1	1
Desember	20.891	15.702	2.631	2.144	1.426	1.187	26.065	17.904	-	-

*Sumber: Badan Pusat Statistik Sumatera Utara*

Banyaknya pemohon atau pemakai jasa layanan pembuatan SIM haruslah diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan, karena masyarakat akan menuntut pelayanan yang lebih baik dari organisasi publik.

Dalam hal ini, Satuan Lalu Lintas Kecamatan Medan Timur sebagai instansi penyedia pelayanan administrasi pembuatan SIM diharapkan mampu meningkatkan kinerja maupun pelayanannya untuk dapat memberikan yang terbaik kepada masyarakat dengan tujuan mencapai kualitas pelayanan.

Namun dalam menjalankan tugas dan kewajiban sebagai instansi penyedia pelayanan administrasi dalam pembuatan SIM belum sesuai dengan yang diharapkan, hal ini ditandai dengan adanya permasalahan dalam pelayanan administrasi seperti adanya keluhan masyarakat tentang berbagai penyimpangan, baik dari segi keramahan petugas maupun ketidakpastian waktu dalam pembuatan SIM serta prosedur yang rumit

Pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan masyarakat dalam menangani proses pembuatan SIM masyarakat memilih jalan pintas untuk mendapatkan SIM dengan mengeluarkan sejumlah uang dengan nominal tertentu.

Berdasarkan fenomena di atas maka peneliti mengambil judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Dalam Pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) Di Kantor Satuan Lalu Lintas Kecamatan Medan Timur.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1 Bagaimana kualitas pelayanan administrasi dalam pembuatan SIM di Kantor Satuan Lalu Lintas Kecamatan Medan Timur?
- 2 Apa saja faktor – faktor penghambat dalam pelayanan administrasi pembuatan SIM?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu:

- 1 Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi dalam pembuatan SIM yang diberikan oleh pihak satuan Lalu Lintas Kecamatan Medan Timur.

- 2 Untuk mengetahui faktor – faktor penghambat dalam melakukan pelayanan administrasi pembuatan SIM.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1 Bagi Penulis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang bagaimana prosedur pelayanan administrasi dalam pembuatan SIM di kantor satuan lalu lintas kota Medan Timur dan menjadi bahan referensi penelitian lanjut untuk semua pihak.

##### **2 Bagi Masyarakat**

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan informasi kepada masyarakat dalam memahami prosedur pelayanan administrasi dalam pembuatan SIM di Kantor Satuan Lalu Lintas Kecamatan Medan Timur

##### **3 Bagi Lokasi Penelitian**

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat memberikan saran dan masukan yang positif kepada kantor satuan lalu lintas kecamatan Medan Timur dengan tujuan untuk membangun kemajuan dibidang prosedur pembuatan SIM, supaya lebih optimal dan maksimal dalam memberikan pelayanan publik guna meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Administrasi Publik**

##### **2.1.1 Pengertian Administrasi Publik**

Istilah Administrasi secara etimologi berasal dari Bahasa latin (Yunani) yang terdiri dari atas dua kata yaitu “ad” dan “ministrate” yang berarti ”to manage” yang dalam Bahasa Indonesia berarti mengelola. Dalam pengertian tersebut, administrasi mempunyai pengertian dalam arti sempit dan arti luas. Dalam arti sempit administrasi sering diartikan dengan kegiatan ketatausahaan, tata usaha sering diartikan sebagai kegiatan yang berkaitan dengan tulis/menulis, catat-mencatat. Administrasi dalam arti luas diartikan sebagai kerjasama.

Istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan. Di segala aktivitas ataupun di kehidupan sehari-hari maupun didalam dunia kerja tidak asing lagi dengan istilah administrasi. Namun tidak semua orang mengetahui apa sebenarnya dimaksud dengan administrasi itu sendiri.

Administrasi adalah segala usaha atau kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan bidang kebijaksanaan untuk mencapai suatu tujuan. Keberadaan administrasi senantiasa dikembangkan oleh pola pemikiran yang dapat dijadikan pedoman untuk melaksanakan berbagai segala aktivitas dan kegiatan manusia yang secara sengaja dilakukan agar tidak terjadi suatu kegagalan dalam pelaksanaan berbagai tindakan yang telah direncanakan sebelumnya

Dwight Waldo (1991:17-18) menyebutkan bahwa "administrasi publik adalah organisasi dan manajemen dari manusia dan benda guna mencapai tujuan-tujuan pemerintah, administrasi publik adalah suatu seni dan ilmu tentang manajemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan negara." <sup>1</sup>

Administrasi publik bukan hanya tentang merencanakan dan merumuskan kebijakan, tetapi juga tentang menjalankannya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan pemerintah dan memenuhi kebutuhan masyarakat

Bedasarkan definisi tersebut peneliti dapat menganalisis administrasi publik adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh aparatur negara dalam rangka pelaksanaan kebijakan-kebijakan yang telah ditentukan untuk mencapai tujuan bersama dan dapat berjalan beriringan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut Nicholas Henry (dalam Mulyadi, 2016; 34), mendefinisikan bahwa "Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan public agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. <sup>2</sup>Administrasi publik berusaha melembagakan praktik – praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas dan efisiensi. Administrasi publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh aparat atau penyelenggara negara dalam

---

<sup>1</sup> Dwight Waldo(Ali Mufiz M.P.A),Modul Pengertian Dasar Administrasi Publik,

<sup>2</sup> Nicholas Henry(Mulyadi), Pelaksanaan tugas pengawasan satuan polisi pamong praja kota pekanbaru

melaksanakan pelayan publik untuk memenuhi, mengatasi masalah publik sehingga dapat menggapai tujuan bersama.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas menurut peneliti bahwa Administrasi Publik merupakan bagian dari politik baik secara langsung maupun tidak langsung, sebagai suatu tahapan siklus pembuatan kebijakan publik, dan sebagai kegiatan yang dilakukan secara kolektif karena tidak dapat dikerjakan secara individu untuk memenuhi keinginan pemerintah.

## **2.2 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah serangkaian tindakan, proses, atau layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga-lembaga publik kepada masyarakat atau warga negara dalam rangka memenuhi kebutuhan, hak, dan kewajiban mereka. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk memberikan manfaat kepada masyarakat, meningkatkan kesejahteraan, dan menjaga kepentingan publik secara keseluruhan. Pelayanan publik dapat mencakup berbagai jenis layanan, seperti pelayanan administrasi.

Tujuan utamanya adalah untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki akses yang mudah, adil, dan terjangkau terhadap layanan yang diperlukan untuk menjalani kehidupan sehari-hari dan memenuhi hak-hak dasar mereka. Pelayanan publik harus ditujukan untuk memberikan nilai tambah bagi masyarakat, dengan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, efisiensi, kesetaraan, dan responsif terhadap kebutuhan warga.



Sinambela dkk. (dalam Mulyadi, 2016: 39) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>3</sup>

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Salah satu fungsi utama pemerintah dalam proses penyelenggaraan pemerintahan adalah pemberian layanan publik khalayak umum. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian jasa oleh pemerintah, badan usaha milik negara ataupun swasta kepada masyarakat untuk memenuhi apa saja yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Dalam pelayanan publik itu sendiri ada beberapa unsur penting yang harus terlibat dan menjadikan pelayanan publik menjadi baik dan tepat sasaran. Terdapat tiga jenis unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Unsur-unsur tersebut yakni, organisasi penyelenggara pelayanan publik, unsur penerima layanan/masyarakat, dan unsur kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan/masyarakat.

### **2.2.1 Jenis – Jenis Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah cara pemerintah atau lembaga – lembaga publik berinteraksi dan memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjalankan fungsi –

---

<sup>3</sup> Sinambela dkk. (dalam Mulyadi, 2016: 39), *Kualitas Pelayanan Surat Ijin Mengemudi(SIM) di Kantor Satlantas polres Bulukumba Kabupaten Bulkumba*, Hal 6

fungsi administrasi mereka untuk meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat secara keseluruhan.

Menurut Rahyunir Rauf (2013;27) mengatakan bahwa; “penyelenggara pelayanan publik, harus mampu mengetahui dan memahami kebutuhan dan kepentingan warga masyarakat yang dilayaninya sebagai pengguna pelayanan, harus mengetahui dan mempelajari tentang karakteristik masyarakat yang dilayani, pada dasarnya setiap masyarakat memiliki karakter berbeda-beda satu sama lainnya, sehingga membutuhkan, cara, strategi, dan bentuk pelayanan publik yang berbeda, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat memuaskan masyarakat yang dilayani”.<sup>4</sup>

Pengelompokkan jenis pelayanan masyarakat didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan. Pelayanan dapat dibedakan menjadi :<sup>5</sup>

1. Jenis Pelayanan Administratif.

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Contoh jenis pelayanan ini misalnya: sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan tertulis, dan lain-lainnya.

---

<sup>4</sup> Rahyunir Rauf (2013;27) , Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (*Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia*) Oleh : Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan Futum Hubaib, Hal 112

<sup>5</sup> *Kualitas Pelayanan Publik* (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah) Oleh : Ida Hayu Dwimawanti, Hal 112-113

## 2. Jenis Pelayanan Barang.

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau sebagai individual) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan listrik, pelayanan air bersih, dan pelayanan telpon.

## 3. Jenis Pelayanan Jasa.

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan satu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadaman kebakaran. (Kep. MENPAN No. 58/ KEP/M. PAN/9/2002)

### **2.2.2 Pelayanan Administrasi**

Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang mencakup berbagai kegiatan, seperti pengolahan data, pengarsipan, pengelolaan inventaris, komunikasi internal dan eksternal, pengelolaan surat-menyurat, penjadwalan pertemuan, penanganan panggilan telepon, serta tugas-tugas administrasi lainnya.

Pelayanan ini bertujuan untuk mendukung fungsi-fungsi utama organisasi, seperti manajemen, keuangan, sumber daya manusia, pemasaran, dan produksi. Pelayanan administrasi juga dapat mencakup pemberian informasi kepada pihak eksternal, seperti memberikan penjelasan tentang prosedur atau kebijakan organisasi kepada pelanggan atau masyarakat umum. Selain itu, pelayanan administrasi juga dapat melibatkan penanganan keluhan atau masalah yang mungkin timbul dari pihak eksternal.

Dalam konteks pemerintahan, pelayanan administrasi seringkali terkait dengan penyediaan layanan publik kepada masyarakat, seperti pengurusan dokumen identitas, pendaftaran perizinan, pelayanan kesehatan, atau layanan sosial lainnya. Pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan administrasi yang efektif dan efisien kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Secara umum, pelayanan administrasi bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna atau pelanggan, memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam proses administrasi, serta mempercepat dan menghentikan prosedur yang terlibat dalam aktivitas administrasi.

Pelayanan administrasi merujuk pada pemrosesan dan tindakan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau institusi untuk memberikan layanan yang berkaitan dengan administrasi kepada para pengguna atau pelanggannya. Pelayanan administrasi juga bertujuan untuk memfasilitasi kebutuhan administrasi para pelanggan dengan efektif dan efisien. Pelayanan administrasi yang baik akan mencakup aspek-aspek seperti kecepatan, akurasi, keamanan, dan kemudahan

akses. Organisasi atau institusi yang menyediakan pelayanan administrasi yang baik akan memastikan bahwa pelanggan mereka menerima bantuan yang tepat waktu dan informasi yang akurat, serta memiliki pengalaman yang memuaskan dalam mengurus berbagai kebutuhan administratif mereka.

Satuan penyelenggara administrasi SIM yang disingkat dengan SATPAS di kantor Sat Lantas Kecamatan Medan Timur adalah penyelenggara pelayanan administrasi mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Penyelenggaraan pelayanan administrasi di kantor Sat Lantas bertujuan untuk mewujudkan sebagai pusat pelayanan masyarakat.

### **2.3 Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan mengacu pada tingkat kepuasan dan kepuasan pelanggan atau pengguna layanan terhadap aspek-aspek tertentu dari layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan mencakup faktor-faktor seperti responsivitas, keandalan, empati, keamanan, dan bukti fisik yang diberikan oleh penyedia layanan. Ini mencerminkan sejauh mana layanan tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan.

Kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan.

Menurut (Tjiptono, 2012) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan ialah tingkat seberapa bagusnya pelayanan yang mampu diberikan untuk menginterpretasikan ekspektasi pelanggan.<sup>6</sup>

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan atau instansi pemerintah yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen, sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan.

Agus Dwiyanto (2010:343-344) mengemukakan pendapatnya mengenai kualitas pelayanan menjadi lima dimensi, yaitu :

- 1) Sikap Petugas, yaitu sikap, kepedulian dan keinginan petugas untuk membantu masyarakat memperoleh pelayanan dengan baik.
- 2) Prosedur, yaitu kemudahan tahapan mekanisme SOP pada saat di lapangan, yang diberikan petugas sebagai bentuk pelayanan.
- 3) Waktu, yaitu ketepatan waktu dalam memberikan layanan untuk membantu masyarakat.
- 4) Fasilitas, yaitu tersedianya fasilitas pendukung dalam memberikan pelayanan.
- 5) Biaya pelayanan, yaitu Tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.<sup>7</sup>

Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Kualitas pelayanan merupakan penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam

---

<sup>6</sup> Tjiptono(2012), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*  
Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)  
Vol. 5 No. 3, 2021, Hal 3

<sup>7</sup> Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, 2010.343--344

mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

Kualitas pelayanan ditentukan oleh tuntutan, harapan dan kepuasan masyarakat, oleh karena itu pemerintah harus mengetahui dan memahami segala sikap dan perilaku, kebutuhan, harapan atau tingkat kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Upaya untuk mendengarkan keinginan dan kebutuhan dari masyarakat merupakan suatu hal yang penting yang harus dilakukan oleh pemerintah. Kualitas dalam memberikan suatu pelayanan publik sangatlah penting, pemerintah harus menyadari bahwa pentingnya kualitas dalam memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat. Langkah yang harus dilakukan adalah dengan cara memperbaiki dalam pemberian layanan sehingga akan terciptanya kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Penjelasan di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa setiap kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat harus memiliki asas cepat, tepat, mudah, dan adil. Dimana masyarakat menginginkan suatu pelayanan yang tidak berbelit belit, mudah di pahami, cepat dalam penyelesaiannya, dan berlaku adil kepada setiap masyarakat.

#### **2.4 Penelitian Terdahulu**

Adanya penelitian terdahulu adalah untuk dasar pemikiran bagi peneliti untuk melakukan penelitian ini sehingga dapat menambah pengetahuan tentang teori-teori yang akan digunakan dalam penelitian ini. Dari penelitian terdahulu ini, peneliti tidak menemukan judul yang sama dengan penelitian yang akan

dilakukan. Namun, peneliti mengambil beberapa penelitian terdahulu yang mana metode penelitiannya memiliki kesamaan dengan apa yang menjadi alasan kajian penelitian ini dan digunakan sebagai referensi untuk menambah pengetahuan pada penelitian ini.

Ika Roza Setyaningsih (2009) , “*Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Sragen*”. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di kantor urusan SIM satlantas Polres Sragen masih mengecewakan/kurang. Hal ini ditandai dengan prosedur pelayanan di Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Sragen dirasa sudah cukup mudah untuk mereka pahami. Syarat – syarat yang harus dipenuhi tidaklah rumit untuk pemenuhannya. Namun proses pelaksanaan yang terlalu panjang juga dirasakan oleh masyarakat pemohon SIM, walaupun mudah untuk dilaksanakan tetapi membutuhkan waktu lama. Panjangnya proses dan kurangnya sosialisasi aparat dalam memberikan penjelasan akan membuka peluang untuk terjadinya pungutan liar yang dilakukan oleh petugas pelayanan.

Nadia Mersael Hasibuan (2020) , “*Proses Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (Sim) Di Kantor Polresta Pekanbaru*”. Dalam penelitian ini, penulis menganalisis tentang bagaimana proses pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kantor Polresta Pekanbaru dan apa faktor penghambat dalam proses pelayanan pembuatan SIM di Kantor Polresta Pekanbaru. Jenis penelitian ini adalah penelitian observasi (observational research) yaitu dengan cara survey langsung kelapangan, dengan alat pengumpul data yaitu wawancara dan



Observasi. Dilihat dari sudut sifatnya penelitian ini bersifat deskriptif yakni untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya. Hasil penelitian yang diperoleh adalah Polresta Pekanbaru belum memenuhi standart pelayanan sebagaimana dimaksudkan dalam Perkap Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi karena waktu pelayanan pembuatan SIM masih tidak sesuai dengan yang ditetapkan, hal tersebut diakibatkan karena banyaknya jumlah masyarakat yang membuat SIM serta masih dijumpai perilaku petugas pelayanan pembuatan SIM yang kurang ramah. Faktor penghambat dalam proses pelayanan pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru adalah masih dijumpai pemohon SIM yang kurang menyerap informasi yang disampaikan oleh petugas sehingga pemohon berulang kali menanyakan cara atau proses pembuatan SIM kepada petugas, hal ini menyebabkan pelayanan kepada pemohon lainnya menjadi terganggu dan juga dijumpai masyarakat yang membuat SIM yang terganggu kesehatannya sehingga tidak bisa mengikuti test secara maksimal, hal tersebut menghambat proses pelayanan pembuatan SIM. Peneliti juga merekomendasikan sararan untuk menyelesaikan permasalahan yang ditemukan yaitu sebaiknya petugas pelayanan pembuatan SIM meningkatkan kefektifan waktu pelayan SIM sehingga proses pembuatan SIM sesuai dengan waktu yang telah ditentukan serta melakukan sosialisasi baik terhadap masyarakat maupun petugas pelayanan pembuatan SIM agar melalui proses pembuatan SIM sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.

Herda (2022). "*Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (Sim) Di Kepolisian Resort (Polres) Enrekang*". Dalam penelitian ini, penulis meneliti

tentang Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (Sim) Di Kepolisian Resort (Polres) Enrekang. Tipe penelitian ini bersifat deskriptif dan Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif, teknik pengumpulan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu,wawancara, observasi dan dokumentasi,Adapun hasil penelitian ini membahas Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan SIM Kepolisian Resort (Polres) Enrekang dengan lima indikator yaitu berwujud telah diterapkan dengan baik dimana hal tersebut dilihat dari fasilitas yang sampai sejauh ini dimiliki oleh Kepolisian Resort (Polres) Enrekang. Keandalan telah diterapkan dengan baik dimana hal tersebut dalam pengurusan SIM yang dilakukan oleh para petugas dilakukan dengan bantuan peralatan. Ketanggapan telah diterapkan dengan baik dimana hal tersebut dalam pengurusan SIM yang dilakukan oleh petugas telah benar benar telah menerapkan sistem pelayanan publik yang benar. Jaminan telah diterapkan dengan baik dimana hal tersebut yang dilakukan oleh petugas telah benar benar telah berusaha semaksimal mungkin bisa melayani masyarakat.Empati telah diterapkan dengan baik dimana para petugas saat melakukan pelayanan kepada masyarakat lebih mengutamakan kepentingan masyarakat

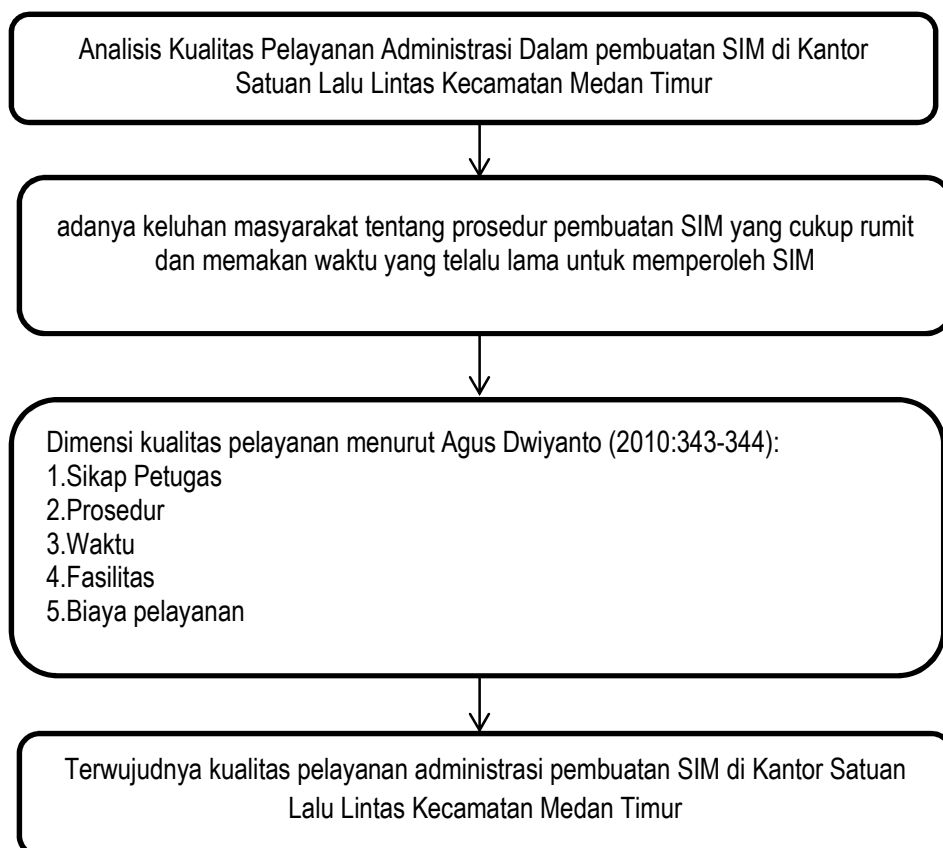
Dari penelitian terdahulu dapat diambil kesimpulan persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas terkait prosedur administrasi pembuaran SIM dan metode penelitian yang menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dan penelitian lapangan. Adapun yang menjadi perbedaan dalam penelitian ini adalah terdapat perbedaan lokasi penelitian, rumusan masalah penelitian dan hasil penelitian.

## 2.5 Kerangka Berfikir Penelitian

Kerangka berpikir adalah teori-teori yang digunakan peneliti sesuai dengan pedoman dalam suatu pola pemikiran untuk memecahkan suatu permasalahan dalam sebuah penelitian. Berkaitan dengan penelitian ini dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pembuatan SIM di Kantor Satuan Lalu Lintas Kec. Medan Timur. Maka peneliti mengacu kepada pendapat dari ahli tentang teori yang berhubungan dengan fokus dan lokus penelitian. Serta sebagai pedoman untuk mengukur sejauh mana pedoman ini sesuai dengan realita dilapangan dan menghasilkan kesimpulan yang objektif.

Berdasarkan uraian diatas untuk mempermudah pemecahan masalah maka peneliti menguraikan dalam bentuk kerangka berpikir sebagai berikut :

**Bagan 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Dalam mencapai tujuan penelitian, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, atau sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

Jenis penelitian ini tepat digunakan karena bersifat dalam bentuk survey atau terjun langsung ke lapangan dalam mengumpulkan data. Pada Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti. Jenis penelitian ini adalah penelitian yang datanya berupa kata-kata tertulis, uraian yang diperoleh dari informan, dan perilaku subjek yang diamati.

#### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian yang peneliti pilih adalah di Kantor Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kota Medan yang berada di Kecamatan Timur. Pemilihan tempat penelitian ini dikarenakan merupakan salah satu organisasi pemerintah ditetapkan sebagai suatu lembaga dan diberikan kewenangan menjalankan fungsinya berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012. Penelitian ini dilakukan mulai bulan April 2023 sampai dengan bulan Juli 2023

#### **3.3 Informan Penelitian**

Informan dalam penelitian kualitatif yaitu informan yang memahami informasi tentang objek penelitian. Informasi yang dipilih harus memiliki kriteria agar informasi yang didapat

bermanfaat untuk penelitiannya yang dilakukan. Salah satu pemilihan informan sumber daya dalam penelitian ini adalah berdasarkan ada subjek yang memiliki data dan bersedia memberikan informasi lengkap serta akurat.

Dimana dalam hal ini informan bertindak sebagai pemberi informasi terkait situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Dalam penelitian ini ada dua jenis informan yaitu :

1. Informan kunci adalah mereka yang mengetahui informasi pokok secara keseluruhan yang diperlukan peneliti dalam penelitiannya. Dalam penelitian ini yang menjadi informasi kuncinya adalah Kanit Regident (Kepala Unit Registrasi dan identifikasi)
2. Informan utama adalah individu atau kelompok yang dijadikan sebagai sumber data atau informasi primer dalam memberikan gambaran teknis terkait masalah penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi informan utama petugas pelayanan administrasi pembuatan SIM dikantor Satlantas Kecamatan Medan Timur.
3. Informan tambahan adalah individu atau kelompok yang dijadikan sebagai sumber data atau informasi sekunder dalam memberikan gambaran pendukung terkait masalah penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi informan tambahan adalah masyarakat yang melakukan pengajuan pembuatan SIM.

### **3.4 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data**

Teknik Pengumpulan data menurut Sugiyono (2014:224) merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data<sup>8</sup>. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan

#### **1. Teknik Pengumpulan Data Primer**

---

<sup>8</sup> Sugiyono(2014,224), Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan RNB

Menurut Mustari (2012:38) menyatakan bahwa, Data primer adalah data yang dihasilkan dari sumber primer. Sumber primer adalah istilah yang digunakan dalam sejumlah disiplin ilmu untuk menggambarkan bahan sumber yang terdekat dengan orang, informasi, periode atau ide yang dipelajari. Dengan demikian sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan informan.<sup>9</sup>

Untuk mendapatkan data primer maka peneliti secara langsung melakukan penelitian di lapangan atau berkunjung langsung ke Kantor Satuan Lalu Lintas Kecamatan Medan Timur.

Teknik yang digunakan untuk memperoleh data primer adalah:

a. Wawancara.

Dalam penelitian kualitatif, wawancara merupakan metode yang biasa digunakan dalam proses pengumpulan data primer. Menurut Moleong (2013;186) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu<sup>10</sup>. Tujuan dari wawancara sendiri yaitu untuk mengetahui informasi secara mendalam mengenai masalah yang sedang diteliti. Adapun pada saat dilakukannya wawancara ini harus dilakukan secara sadar dan terarah. Teknik ini dilakukan melalui tatap muka dan pengumpulan data secara langsung maupun menggunakan metode pedoman (daftar pertanyaan). Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini berangkat dari judul yang diteliti yaitu “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Dalam Pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di Kantor Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kecamatan Medan Timur.

## **2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder**

---

<sup>9</sup> Mustari(2012.38) dalam Rizka Mutiaranii,*Implementasi dan Implikasi Full Day School pada pembelajaran Sosiologi di SMAN 10 Pontianak, Hal 3*

<sup>10</sup> Moleong, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, 2013.186

Menurut Sujarweni (2014:74) menyatakan bahwa, data sekunder adalah data yang didapit dari catatan buku, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah dan lain sebagainya.<sup>11</sup>

Maka data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, yaitu dengan cara mengutip atau mencatat dari dokumen yang berupa data statistik, arsip, gambar maupun grafik dari situs atau dokumen pemerintah. Teknik yang digunakan untuk memperoleh data sekunder adalah:

a. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data sekunder yang tidak langsung ditujukan kepada informan penelitian. Menurut Sugiyono (2014; 240), Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, dan karya<sup>12</sup>. Bentuk tulisan, seperti; catatan harian, life histories, ceritera, biografi, peraturan, kebijakan, dan lainnya. Bentuk gambar, seperti; foto, gambar hidup, sketsa, dan lainnya. Bentuk karya, seperti; karya seni berupa gambar, patung, film, dan lainnya.

Dari pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa dokumen merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto), dan karya-karya monumental, yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian.

### **3.5. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data**

Teknik pengolahan data yang penulis lakukan dalam penelitian ini yaitu memilih hal-hal yang pokok. Memfokuskan pada hal-hal yang penting dan memilah-milah data yang sudah dikumpulkan baik itu dari rekaman maupun dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Maka peneliti dapat merekam, mengambil data yang pokok dan penting akan diolah menjadi data yang

---

<sup>11</sup> Sujarweni (2014.74) dalam Rizky mutiarani, *Implementasi dan Implikasi Full Day School pada pembelajaran Sosiologi di SMAN 10 Pontianak*, Hal 3

<sup>12</sup> Sugiyono(2014,240).Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan D&B

lebih mudah dipahami, dikarenakan data-data yang didapatkan belum tersusun dengan rapi. Maka peneliti akan menyusun data tersebut dengan rapi sehingga pembaca nantinya lebih mudah memahaminya.

Dalam penelitian kualitatif, analisis data diarahkan untuk menjawab rumusan masalah. Proses analisis data dilakukan secara terus menerus dimulai dengan seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen dan penarikan kesimpulan.

Miles dan Huberman 1984 dalam (Sugiyono 2014:246) mengatakan bahwa dalam analisis data mengacu kepada beberapa tahapan yakni

1. Pengumpulan data atau informasi melalui turun langsung ke lapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan data sesuai dengan yang diharapkan, kemudian wawancara mendalam dengan informan yang compatible (cocok) dengan penelitian serta dokumentasi yang menjadi pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara agar memberikan pernyataan lebih valid.
2. Reduksi data (reduction data) yaitu kegiatan yang meliputi percakapan hasil wawancara, pengamatan dan dokumentasi baik yang berhasil direkam melalui recorder maupun catatan-catatan lapangan dan hasil pengumpulan dokumen yang berhubungan dengan fokus penelitian kemudian dipilih dan diseleksi, serta difokuskan pada hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan publik.
3. Penyajian data yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk naratif, grafik jaringan, tabel, dan bagan yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam bentuk tabel ataupun uraian penjelasan.



4. Pada tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi (conclusion drawing/verification), dalam penelitian ini akan dilakukan dengan cara mendiskusikan data hasil penemuan lapangan dengan teori-teori yang diusulkan dalam Bab Tinjauan Pustaka, serta dengan pengambilan intisari dari rangkaian hasil penelitian berdasarkan observasi, wawancara, serta dokumentasi. Teknik analisis data adalah proses mencari solusi dalam bentuk yang lebih mudah dimengerti. Setelah data dikumpulkan, kemudian dihubungkan dengan teori yang ada. Proses analisis data dilakukan dengan cara menganalisis data-data yang telah diperoleh melalui teknik pengumpulan data yang telah ditetapkan kemudian dideskripsikan.

13

Data yang sudah diperoleh dipilah-pilih atau diorganisasikan sesuai dengan pertanyaan dan permasalahan masing-masing yang bertujuan untuk menggambarkan secara aktual dan teratur tentang masalah penelitian sesuai data atau fakta yang didapat dari lapangan

---

<sup>13</sup> Miles dan Huberman 1984 dalam ( Sugiyono 2014.246)Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B