



**KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT IJIN MENGEMUDI  
(SIM) MELALUI SIM MOBIL KELILING (SIM BILING)  
DI KECAMATAN KALISAT KABUPATEN JEMBER**

***THE SERVICE QUALITY OF EXTENSION DRIVING LISENCE BY SIM  
MOBIL KELILING (SIM BILING) AT KALISAT SUB-DISTRICT  
JEMBER DISTRICT***

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh

**Indri Puspa Sari  
NIM 070910201038**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2012**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Sunardi dan Ibunda Mulik Sri Asih, serta kakak dan adikku yang tercinta atas segala kasih sayang, perhatian, nasehat dan doa;
2. Kekasihku Wahyu Priyo Utomo yang selalu menemani saat suka dan duka. Terimakasih atas support dan semua yang diberikan untukku;
3. Semua guru dan dosen sejak taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi;
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

## MOTO

Profesional adalah orang yang dapat melakukan sesuatu  
dengan kemampuan terbaiknya pada suatu masa  
ketika ia tidak merasa menyukainya.\*)



---

\*) Alistair Cooke. **Ungkapan Kata-Kata Motivasi**. Cilacap: Sidas Media (2011:24)

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indri Puspa Sari

NIM : 070910201038

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Ijin Mengemudi melalui SIM Mobil Keliling (SIM Biling) di Kecamatan Kalisat Kabupaten Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada intitusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 21 Juli 2012

Yang menyatakan,

Indri Puspa Sari

NIM 070910291029

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT IJIN MENGEMUDI  
(SIM) MELALUI SIM MOBIL KELILING (SIM BILING)  
DI KECAMATAN KALISAT KABUPATEN JEMBER**

oleh

**Indri Puspa Sari**

**NIM 070910201038**

**Pembimbing**

**Dosen Pembimbing Utama : Drs. Supranoto , M.Si  
NIP. 196102131988021001**

**Dosen Pembimbing Anggota : Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos, M.Si  
NIP. 197003221995122001**

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di Kecamatan Kalisat Kabupaten Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

hari : Selasa

tanggal : 12 Juni 2012

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si

NIP. 195805101987022001

Drs. Supranoto, M. Si

NIP. 196102131988021001

Anggota

1. Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos, M.Si ( )  
NIP. 197003221995122001

2. Suji, S.Sos, M.Si ( )  
NIP. 197006152008121002

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A

NIP. 1952072719810310003

## RINGKASAN

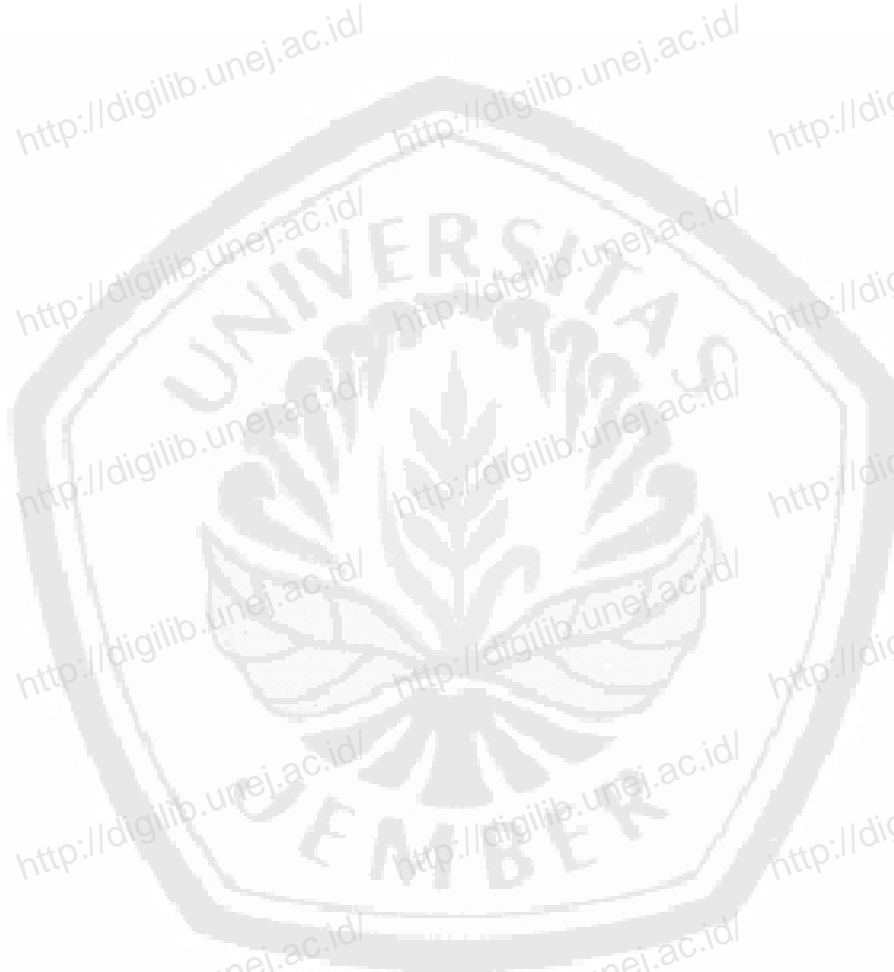
**Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) melalui SIM Mobil Keliling (SIM-Biling) di Kecamatan Kalisat Kabupaten Jember;** Indri Puspa Sari, 070910201038; 2012: 95 halaman; Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tuntutan terhadap perbaikan pelayanan sektor publik dimasa datang akan semakin tinggi mengingat dalam era demokrasi dan kemajuan teknologi informasi ini masyarakat akan semakin cerdas. Perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik perlu terus dikembangkan dan disesuaikan dengan tuntutan yang berkembang dimasyarakat. Penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik memegang peranan yang cukup penting. Salah satu jenis pelayanan publik kepada masyarakat adalah pelayanan kepolisian. Beberapa jenis layanan sektor kepolisian penulis memilih meneliti kualitas perpanjangan Surat Ijin Mengemudi melalui SIM Mobil Keliling.

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi melalui SIM Mobil Keliling di Kecamatan Kalisat Kabupaten Jember. Menurut Zeithmal, dkk penilaian kualitas pelayanan (ServQual) publik terdiri dari: dimensi bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Nilai kualitas pelayanan diperoleh dari nilai persepsi pelanggan dikurangi dengan nilai harapan.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Responden dalam penelitian ini adalah pemohon yang sudah melakukan perpanjangan SIM melalui SIM Mobil Keliling khususnya di Kecamatan Kalisat. Penentuan sampel, dilakukan dengan *insidental*. Teknik pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner, observasi nonpartisipan, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan skala likert dengan 3 gradasi, penyajian data berupa tabel dengan perhitungan statistik deskriptif yaitu ServQual. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa, pada kualitas pelayanan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi melalui SIM Mobil Keliling di kecamatan Kalisat Kabupaten Jember menunjukkan nilai ServQual -20,2 sehingga dalam kategori penilaian hasil ServQual angka tersebut dikatakan tidak baik.





## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Ijin Mengemudi melalui SIM Mobil Keliling (SIM Biling) di Kecamatan Kalisat Kabupaten Jember”. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Keberadaan dan dedikasi banyak orang merupakan bagian penting yang turut berperan atas selesainya karya ini. Karenanya, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Bapak Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Ibu Dra. Inti Wasiati, MM., selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember dan sebagai dosen pembimbing II dalam penyusunan skripsi ini;
4. Ibu Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si, selaku dosen pembimbing akademik yang turut memberikan dukungan, arahan, dan nasehat selama penulis menjadi mahasiswa;
5. Bapak Drs. Supranoto, M.Si, selaku dosen pembimbing I yang telah memberi dukungan, bimbingan, saran, pikiran, waktu, dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini;
6. Ibu Selfi Budi, H, S.Sos, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah memberi dukungan, bimbingan, saran, pikiran, waktu, dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini;

7. Tim Penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini;
8. Bapak Totok Suprpto selaku Baur SIM, bapak Tri Mardian selaku petugas SIM Biling, bapak Wawan Aprilia selaku petugas SIM Biling serta bapak M.Chosnan. Eff,S.H juga selaku petugas SIM Biling dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama dalam penelitian;
9. Keluarga Besar Administrasi Negara angkatan 2007 yang telah memberikan bantuan, semangat, dan kasih sayang khususnya teman diskusi penulis, yaitu:, Firdha, Weni, Yunita, Latifah, Titin, Nurul, Nining, Rani, Rizky, Laeli, Vita, Metri, Anto, Hendrik, Nanda, Yoppi, Ayu, Bayu, Lady serta teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu sehingga dapat membangun mental penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas semua budi baik yang diberikan kepada penulis selama ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Jember, 21 Juli 2012

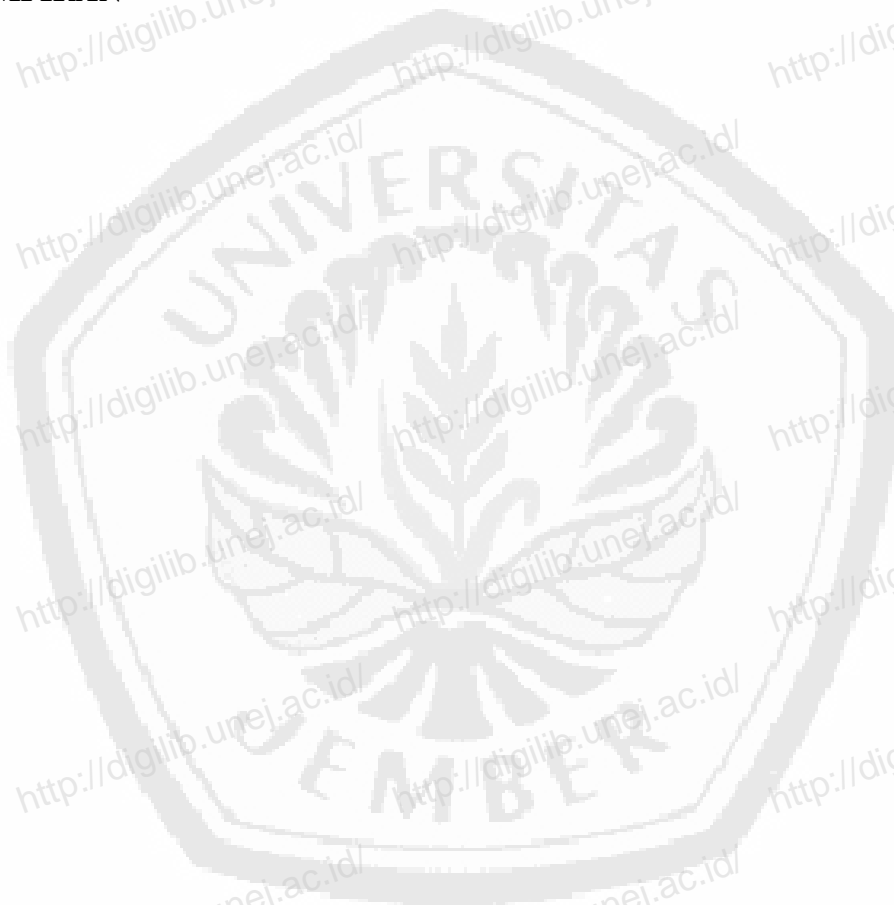
Penulis

## DAFTAR ISI

|   |              |
|---|--------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                          | <b>ii</b>    |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>                    | <b>iii</b>   |
| <b>HALAMAN MOTTO.....</b>                           | <b>iv</b>    |
| <b>PERNYATAAN.....</b>                              | <b>v</b>     |
| <b>HALAMAN PEMBIMBING .....</b>                     | <b>vi</b>    |
| <b>PENGESAHAN .....</b>                             | <b>vii</b>   |
| <b>RINGKASAN .....</b>                              | <b>viii</b>  |
| <b>PRAKATA .....</b>                                | <b>x</b>     |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                             | <b>xii</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                           | <b>xv</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                           | <b>xvii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                         | <b>xviii</b> |
| <b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>                     | <b>1</b>     |
| 1.1 Latar Belakang .....                            | 1            |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                           | 16           |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....             | 17           |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian .....                       | 17           |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian .....                      | 17           |
| <b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                | <b>19</b>    |
| 2.1 Konsep Jasa .....                               | 19           |
| 2.2 Konsep Pelayanan Publik .....                   | 22           |
| 2.2.1 Standar Operasional Prosedur SIM Biling ..... | 25           |
| 2.3 Konsep Kualitas Pelayanan .....                 | 27           |
| 2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan .....                 | 32           |
| 2.5 Model ServQual .....                            | 35           |
| 2.6 Hasil Penelitian Terdahulu .....                | 41           |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>                           | <b>42</b> |
| 3.1 Tipe Penelitian .....                                       | 43        |
| 3.2 Objek penelitaian dan Unit Analisis .....                   | 44        |
| 3.3 Penentuan Lokasi dan Waktu Penelitian .....                 | 44        |
| 3.4 Penentuan Populasi dan Sampel .....                         | 45        |
| 3.4.1 Penentuan Populasi .....                                  | 45        |
| 3.4.2 Penentuan Sampel .....                                    | 46        |
| 3.5 Definisi Operasional Variabel .....                         | 47        |
| 3.6 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....               | 50        |
| 3.6.1 Sumber Data .....   | 50        |
| 3.6.2 Teknik Pengumpulan Data .....                             | 51        |
| 3.7 Metode Analisis Data .....                                  | 53        |
| <b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                        | <b>57</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian.....                                       | 57        |
| 4.1.1 Gambaran Umum SIM Mobil Keliling.....                     | 57        |
| 4.1.2 Dasar Hukum, fungsi, peranan serta penggolongan SIM.....  | 57        |
| 4.1.3 Tujuan Pelayanan SIM Mobil Keliling.....                  | 60        |
| 4.1.4 Tahap Persiapan SIM Mobil Keliling.....                   | 60        |
| 4.1.5 Susunan Petugas SIM Mobil Keliling.....                   | 61        |
| 4.1.6 Tata Cara Perpanjangan SIM melalui SIM Mobil Keliling.... | 66        |
| 4.1.7 Waktu, Metode, Obyek dan Subyek Pelayanan.....            | 68        |
| 4.1.8 Operasional Pelaksanaan SIM Biling.....                   | 68        |
| 4.2 Analisis Data.....  | 70        |
| 4.2.1 Harapan Pemohon.....                                      | 70        |
| 4.2.2 Persepsi Pemohon dan perhitungan modus.....               | 78        |
| 4.3 Perhitungan ServQual.....                                   | 87        |
| 4.4 Pembahasan .....  | 88        |

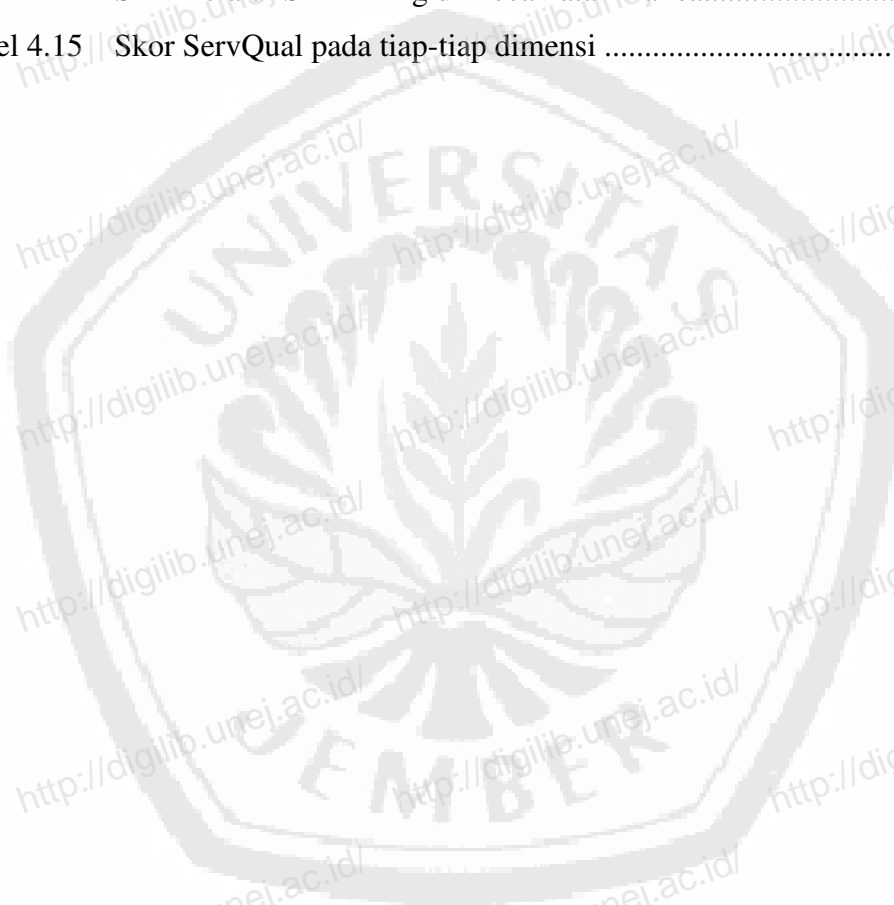
|   |           |
|---|-----------|
| <b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b> | <b>96</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                     | 96        |
| 5.2 Saran.....                          | 97        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>             | <b>98</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                         |           |



## DAFTAR TABEL

|  | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1.1 Jumlah pengguna layanan STNK, BPKB dan SIM pada bulan Oktober di Kabupaten Jember.....                                   | 4       |
| Tabel 1.2 Perbandingan jumlah pelanggan perpanjangan SIM antara Kantor Satlantas Jember dengan SIM Biling di Kabupaten Jember..... | 9       |
| Tabel 1.3 Lokasi yang menjadi target operasional SIM Biling selama tahun 2011 hingga Januari 2012.....                             | 11      |
| Tabel 1.4 Data wawancara mengenai kualitas pelayanan yang diterima pelanggan SIM Biling di Kecamatan Kalisat.....                  | 13      |
| Tabel 1.5 Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan.....                     | 15      |
| Tabel 3.1 Jumlah pengguna layanan SIM Biling bulan Maret 2012 di Kecamatan Kalisat.....  | 45      |
| Tabel 4.1 Jumlah keseluruhan pengguna layanan SIM Biling bulan Maret di Kabupaten Jember.....                                      | 69      |
| Tabel 4.2 Skor harapan pelanggan pada dimensi bukti fisik (n=50).....  | 71      |
| Tabel 4.3 Skor harapan pelanggan pada dimensi keandalan (n=50).....  | 72      |
| Tabel 4.4 Skor harapan pelanggan pada dimensi daya tanggap (n=50).....   | 73      |
| Tabel 4.5 Skor harapan pelanggan pada dimensi jaminan (n=50).....  | 74      |
| Tabel 4.6 Skor harapan pelanggan pada dimensi empati (n=50).....   | 75      |
| Tabel 4.7 Harapan pelanggan perpanjangan SIM Biling mengenai tingkat pelayanan SIM Biling di Kecamatan Kalisat.....                | 77      |
| Tabel 4.8 Skor persepsi pelanggan pada dimensi bukti fisik (n=50).....   | 79      |
| Tabel 4.9 Skor persepsi pelanggan pada dimensi keandalan (n=50).....   | 80      |
| Tabel 4.10 Skor persepsi pelanggan pada dimensi daya tanggap (n=50).....   | 82      |

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Tabel 4.11 | Skor persepsi pelanggan pada dimensi jaminan (n=50).....  | 83 |
| Tabel 4.12 | Skor persepsi pelanggan pada dimensi empati (n=50).....   | 84 |
| Tabel 4.13 | Persepsi pelanggan SIM Biling mengenai tingkat pelayanan di Kecamatan Kalisat.....                            | 86 |
| Tabel 4.14 | Perhitungan ServQual tentang kualitas pelayanan perpanjangan SIM melalui SIM Biling di Kecamatan Kalisat..... | 87 |
| Tabel 4.15 | Skor ServQual pada tiap-tiap dimensi .....  | 90 |



## DAFTAR GAMBAR

|  | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 1.1 Alur proses perpanjangan SIM A dan C melalui SIM pada Kantor Satuan Lalu Lintas Jember..... | 7       |
| Gambar 2.1 Model konseptual ServQual.....  | 36      |
| Gambar 2.2 Kesenjangan-kesenjangan dari model ServQual .....   | 39      |
| Gambar 4.1 Struktur pelaksana layanan SIM Mobil Keliling di Kabupaten Jember.....                      | 62      |
| Gambar 4.2 Alur proses perpanjangan SIM A dan C melalui SIM Biling...                                  | 66      |



## DAFTAR LAMPIRAN

- A. Surat Ijin Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
- B. Surat Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember
- C. Surat Ijin Penelitian dari Badan Kesatuan Politik dan Linmas
- D. Surat Ijin Penelitian dai Satuan Lalu Lintas Jember
- E. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 7 Tahun 2005  
tentang *Daftar Prioritas Pelayanan Publik*
- F. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara  
No 63/KEP/M.PAN/7/2003
- G. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Mobil SIM Keliling
- H. Surat Perintah dari Kepolisian Resort Jember
- I. Kuesioner
- J. Tabulasi Data Mentah
- K. Daftar Responden Pemohon Perpanjangan SIM melalui SIM Mobil Keliling  
pada bulan Maret 2012 di Kabupaten Jember
- L. Rengiat Oprasional Pelayanan SIM Mobil Keliling Satpas Polres Jember bulan  
Maret 2012
- M. Contoh Formulir Permohonan Perpanjangan SIM melalui SIM Biling
- N. Daftar Kegiatan Konsultasi/Bimbingan Skripsi