

**UPAYA POLRES PONOROGO DALAM MENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN SURAT IZIN MENGENEMUDI (SIM)
MELALUI PELAYANAN PRIMA**

SKRIPSI



Oleh:

DIMAS AFGANI PUTRA

NIM: 18221743

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PONOROGO**

2023

**UPAYA POLRES PONOROGO DALAM MENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM)
MELALUI PELAYANAN PRIMA**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Tugas-Tugas akhir dan Memenuhi Syarat-syarat Untuk
Mencapai Gelar Sarjana dalam Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Pemerintahan



Oleh:

DIMAS AFGANI PUTRA

NIM: 18221743

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2023

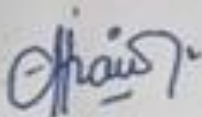
HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi oleh Dimas Afgani Putra

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Ponorogo, 22 Januari 2023

Pembimbing I



Dr. Dian Suluh Kusumadewi, M.AP.
NIDN. 0703058104

Pembimbing II



Drs. Bambang Triono, M.Si.
NIDN. 0709066403

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Dimas Afgani Putra

Telah Dipertahankan di depan penguji

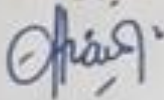
Pada hari : Kamis

Tanggal : 26 Januari 2023

Pukul : 13.00 s/d 15.00

DEWAN PENGUJI

Penguji I



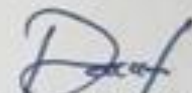
Dr. Dian Suluh Kusuma Dewi, MLAP
NIDN. 0703058104

Penguji II



Drs. Bambang Triono, M.Si
NIDN. 0709066403


Penguji III



Khoirurrosyidin, S.IP., M.Si
NIDN. 0705057501

Mengetahui,
Dekan FISIP




Dwi Anggoro, Ph.D
19860325 201309 12

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al Insyirah: 6)



RINGKASAN

UPAYA POLRES PONOROGO DALAM MENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) MELALUI PELAYANAN PRIMA

Dimas Afgani Putra
NIM. 18221743

Fungsi kepolisian secara umum dan mendasar, adalah bagian dari administrasi pemerintahan, yang fungsinya untuk menegakan hukum memelihara keamanan dan ketertiban dalam masyarakat, mendeteksi dan mencegah terjadinya kejahatan dan memerangi kejahatan dalam arti: a) Menegakan hukum dan bersamaan dengan itu menegakan keadilan sesuai dengan hukum yang berlaku; b) Memerangi kejahatan yang mengganggu dan merugikan masyarakat, warga masyarakat dan Negara; c) Mengayomi dan melindungi masyarakat, warga masyarakat dan Negara dari ancaman dan tindak kejahatan yang mengganggu dan merugikan; d) Memberikan pelayanan kepada masyarakat (Sadjiyono, 2010).

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu untuk mendeskripsikan dan menggambarkan mengenai suatu variabel, gejala, keadaan atau fenomena sosial tertentu secara apa adanya (Indrianto dan Supomo, 2012: 12).

Hasil penelitian menunjukkan Upaya Polres Ponorogo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Melalui Pelayanan Prima, yaitu: 1) Untuk menghindari praktek calo, Polres Ponorogo memasang papan himbauan tentang bebas calo dan komitmen pelayanan di Polres Ponorogo di atas loket pendaftaran Surat Izin Mengemudi (SIM), 2) Polres Ponorogo membuka layanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara online melalui internet, 3) Polres Ponorogo menyediakan *charge* handphone yang disediakan bagi pemohon Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satpas Polres Ponorogo, dan 4) Tersedia charger yang disiapkan bagi pemohon Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satpas Polres Ponorogo

Kata Kunci: Polres Ponorogo, Kualitas Pelayanan Publik, Surat Izin Mengemudi (SIM), Pelayanan Prima

ABSTRACT

PONOROGO POLICE EFFORTS IN IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES
MANUFACTURING DRIVING LICENSES (SIM)
THROUGH PRIME SERVICE

Dimas Afgani Putra
NIM. 18221743

The general and basic function of the police is part of government administration, whose function is to uphold the law, maintain security and order in society, detect and prevent crime and combat crime in the sense of: a) Enforcing the law and at the same time upholding justice in accordance with the law. valid; b) Combat crimes that disturb and harm society, citizens and the State; c) Protect and protect society, citizens and the State from threats and crimes that are disturbing and detrimental; d) Providing services to the community (Sadjijono, 2010).

This research uses a qualitative descriptive approach, namely to describe and depict certain variables, symptoms, circumstances or social phenomena as they are (Indrianto and Supomo, 2012: 12).

The results of the research show the Ponorogo Police's efforts to improve the quality of public services in making driving licenses (SIM) through excellent service, namely: 1) To avoid the practice of touts, the Ponorogo Police installed an appeal board about being free from touts and commitment to service at the Ponorogo Police at the letter registration counter. Driving License (SIM), 2) Ponorogo Police opens an online Driving License (SIM) extension service via the internet, 3) Ponorogo Police provides mobile phone charging for Driving License (SIM) applicants at the Ponorogo Police Satpas, and 4) Available charger prepared for driving license (SIM) applicants at the Ponorogo Police Satpas

Keywords: Ponorogo Police, Quality of Public Services, Driving License (SIM), Excellent Service



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan kepada....

Kedua orangtua; Bapak Sultoni, SH. dan Ibu Uly Artha
yang telah mencurahkan segala daya dan doa tanpa jeda disetiap harinya
untuk kesuksesan penulis

Untuk seseorang yang selalu mendukung dan menemani

Untuk teman-teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan 2018 dan seluruh sahabat,
aku bersyukur dan bangga memilikikalian



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, skripsi berjudul: "Upaya Polres Ponorogo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Melalui Pelayanan Prima" dapat diselesaikan.

Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Ayub Dwi Anggoro, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Robby Darwis Nasution, S.IP., MA., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Dr. Dian Suluh Kusumadewi, M.AP, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, petunjuk dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat.
5. Bapak Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Ponorogo beserta Staf yang telah memberi izin dan bantuan demi lancarnya penelitian ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan dalam penulisan Skripsi ini, oleh sebab itu koreksi, kritik dan saran sangat penulis harapkan. Semoga di balik ketidaksempurnaan hasil yang tertuang dalam skripsi ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan dan referensi bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Ponorogo, 22 Januari 2023



Dimas Afgani Putra

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dimas Afgani Putra

NIM : 18221743

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Skripsi dengan judul "*Upaya Polres Ponorogo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Melalui Pelayanan Prima*" adalah hasil karya saya dan tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, baik sebagian atau keseluruhan, kecuali yang secara tertulis/dikutip dalam naskah ini serta disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam skripsi ini terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia skripsi ini **DIGUGURKAN** dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan **HAK BEBAS ROYALTI NON EKSKLUSIF**.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 22 Januari 2023

Yang Menyatakan



Dimas Afgani Putra

DAFTAR ISI

Halaman Dalam.....	i
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Motto	v
Ringkasan.....	vi
Abstrack	vii
Halaman Persembahan	viii
Kata Pengantar	ix
Surat Pernyataan Keaslian Karya.....	x
Daftar Isi.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Penegasan Istilah	6
F. Landasan Teori	8
G. Definisi Operasional dan Fokus Penelitian	23
H. Metode Penelitian	25
BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN.....	34
A. Profil Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber DayA Manusia Kabupaten Ponorogo.....	34
BAB III PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	37
A. Penyajian Data	37
B. Analisis Data	44
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran-saran	62

DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	66

