

**ANALISIS PERILAKU BIROKRASI DALAM PELAYANAN  
PEMBUATAN SIM PADA SATPAS POLDA METRO JAYA  
JAKARTA RAYA**

**Skripsi**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Sosial**



**ALDIYATAMA**

**1151004081**

**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2018**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya sertakan dengan benar.**

Nama : Aldiyatama

NIM : 1151004081

Tanda Tangan : 

Tanggal : 19 Agustus 2019

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Ini Diajukan Oleh :

Nama : Aldiyatama  
NIM : 1151004081  
Program Studi : Ilmu Politik  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Analisis Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Pembuatan SIM  
Pada Satpas Polda Metro Jaya Jakarta Raya

### Dosen Pembimbing

Pembimbing : Insan Harapan Harahap, S.Sos., M.AP.  
Penguji I : Prof. Dr. Rusadi Kantaprawira  
Penguji II : Bani Pamungkas ., S.H., M.Si ., M.P.A.  
Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal : 19 Agustus 2019

(Harahap)  
(Rusadi)  
(Bani)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, hanya atas berkah, Rahmah dan seizin Allah, saya dapat menyelesaikan Skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka syarat untuk menyelesaikan studi dan meraih gelar Sarjana (S1) di Universitas Bakrie. Di penghujung proses studi yang ditandai dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, atas rahmah, berkah, kemudahan, ridha dan yang terpenting atas izinNya. BarakAllah.
2. Orang Tua dan Keluarga atas segala dukungan yang tanpa jeda diberikan dalam bentuk doa, moral, dan dukungan baik materil dan non-materil. Tanpa peranan mereka, penulis tidak akan sampai kepada tahap kehidupan saat ini.
3. Bapak Insan Harapan Harahap S.Sos., MAP atas waktu bimbingan, saran, dan masukan lainnya yang sangat membantu penulisan skripsi ini, terlebih beliau sangat sabar dalam membimbing saya dalam mengerjakan Skripsi ini.
4. Bapak Muhammad Tri Andika Kurniawan, S.Sos., M.A. selaku Ketua Prodi Ilmu Politik, dan Bapak Bani Pamungkas, SH., MSi., MPA selaku Pembimbing Akademik, serta seluruh dosen prodi Ilmu Politik Universitas Bakrie, yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, selama penulis menempuh gelar sarjana.
5. Saudara/i Faisal Muhammad, Abdul faqih, Rama, Adil, Jenis, Dinda Palipur dan Caesarah sebagai sahabat sekaligus saudara yang tidak pernah lelah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama perkuliahan.
6. Sahabat Nisa Maulidina S.A.P. yang sudah menjadi motivasi dan semangat bagi penulis dalam berkuliah serta menyelesaikan Tugas akhir ini.
7. Saudara/i Izlal, Jordy, Devi, Vira, Azil, Ibeth telah banyak memberikan penulis dukungan, semangat, dan selalu ada ketika penulis membutuhkan teman berdiskusi.
8. Ayah, Ibu, Irfan dan Ulfah yang selama ini sudah terus mensupport dan memberikan dukungan kepada penulis.
9. Saudara/i Reyka, Khairul, Ari, Aisyah, bang Nana, bang Levi, bang Zhanu Serta kepada seluruh keluarga besar Ilmu Politik Universitas Bakrie dan segenap teman-teman Universitas Bakrie lainnya, atas dukungan yang luar biasa selama perkuliahan di Universitas Bakrie.

Akhir kata, Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal atas berbagai dukungan, bantuan dan doa yang diberikaan kepada penulis. Penulis berharap, skripsi ini dapat bermanfaat bagi masyarakat secara umum, bermanfaat untuk menambah kajian-kajian lainnya terkait yang akan dilakukan, serta skripsi ini akan menjadi bahan rujukan untuk pemerintah dapat merumuskan dan mengimplementasikan sebuah kebijakan dengan mengutamakan dasar keadilan.

Jakarta, Agustus 2019

Aldiyatama

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aldiyatama  
NIM : 1151004081  
Program Studi : Ilmu Politik  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Tugas : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

### **ANALISIS PERILAKU BIROKRASI DALAM PELAYANAN PEMBUATAN SIM PADA SATPAS POLDA METRO JAYA JAKARTA RAYA**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 19 Agustus 2019

Yang menyatakan,



Aldiyatama

## ALDIYATAMA

### ABSTRAK

---

Penelitian ini memiliki fokus terhadap analisis perilaku birokrasi dalam pelayanan pembuatan SIM di Satpas Polda Metro Jaya Jakarta Raya periode 2018-2019 dan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi di Satpas Polda Metro Jaya DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif-kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi ke Satpas Polda Metro Jaya, wawancara dengan pimpinan dan petugas Satpas Polda Metro Jaya, wawancara dengan masyarakat pemohon SIM, serta studi literatur dari dokumen-dokumen tertulis yang berkaitan dengan penelitian ini. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa perilaku birokrasi di dalam Satpas Polda Metro Jaya DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan pembuatan SIM belum berjalan dengan baik karena masih sering ditemukannya sikap dari petugas yang melakukan pelanggaran, kurang disiplin, tidak berada di tempat pada saat jam kerja, dan masih terjadi praktik calo yang melibatkan petugas. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi dalam pelayanan pembuatan SIM pada Satpas Polda Metro Jaya DKI Jakarta adalah faktor kepemimpinan, kompetensi kerja, penghargaan kerja, dan fasilitas kerja. Dari keempat faktor tersebut, terdapat 2 faktor yang belum berjalan dengan baik, yaitu faktor kepemimpinan dan fasilitas kerja. Motivasi atau arahan dari pimpinan Satpas Polda Metro Jaya belum ditaati dengan sepenuhnya oleh para petugas, dimana masih ada petugas yang melakukan pelanggaran, kurang disiplin, meninggalkan tempat kerja, dan sebagainya. Fasilitas kerja yang tersedia di Satpas Polda Metro Jaya belum memenuhi kecukupan karena tingginya antrian pemohon SIM setiap hari, sehingga menghambat penerbitan SIM. Selain itu, sistem antrian pendaftaran masih bersifat manual dan tempat yang sempit. Dibutuhkan sistem antrian berbasis FIFO agar lebih teratur, jelas, dan berkeadilan.

Kata Kunci: perilaku, birokrasi, pelayanan, SIM.

## ALDIYATAMA

### ABSTRACT

---

*This study has a focus on the analysis of bureaucratic behavior in the SIM-making service at the DKI Jakarta Metro Jaya Police Satpas for the period 2018-2019 and the factors that influence bureaucratic behavior at the Jakarta Police Metro Jaya Satpas. This study uses descriptive-qualitative research methods. Data collection techniques used were observations to the Metro Jaya Regional Police Satpas, interviews with leaders and officers of the Metro Jaya Regional Police Unit, interviews with SIM applicant communities, and literature studies of written documents relating to this research. The results of this study indicate that bureaucratic behavior in the DKI Jakarta Regional Police Satpas in providing SIM services has not gone well because there are still frequent attitudes from officers who commit violations, lack of discipline, not being at work during working hours, and still occurring practice brokers involving officers. While the factors that influence bureaucratic behavior in the service of making SIMs at the DKI Jakarta Metro Jaya Police Satpas are leadership factors, work competencies, job awards, and work facilities. Of the four factors, there are 2 factors that have not gone well, namely leadership factors and work facilities. Motivation or direction from the leadership of the Metro Jaya Regional Police Unit has not been fully adhered to by the officers, where there are still officers who conduct violations, lack discipline, leave the workplace, and so on. The work facilities available at the Polda Metro Jaya Satpas do not meet the adequacy due to the high queue of SIM applicants every day, thus hampering SIM issuance. In addition, the registration queue system is still manual and a narrow place. A FIFO-based queuing system is needed to make it more organized, clear, and fair.*

*Keywords: behavior, bureaucracy, service, SIM*



## Daftar Isi

<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x <i>l</i>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	xii
.....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latarbelakang Penelitian</b> .....	1
<b>1.2. Penelitian Terdahulu</b> .....	8
<b>1.3. Identifikasi Masalah</b> .....	12
<b>1.4. Ruang Lingkup Penelitian</b> .....	12
<b>1.5. Rumusan Masalah</b> .....	12
<b>1.6. Tujuan Penelitian</b> .....	12
<b>1.7. Manfaat Penelitian</b> .....	13
<b>1.7.1. Manfaat Teoritis</b> .....	13
<b>1.7.2. Manfaat Praktis</b> .....	13
<b>1.8. Sistematika Penulisan</b> .....	13
.....	15
<b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....	15
<b>2.1. Kajian Teori</b> .....	15
<b>2.1.1. Governance</b> .....	15
<b>2.1.2. Birokrasi</b> .....	16
<b>2.1.3. Perilaku</b> .....	18
<b>2.1.4. Perilaku Birokrasi</b> .....	19
<b>2.1.4.1 Kepemimpinan</b> .....	20
<b>2.1.4.2 Kompetensi</b> .....	21
<b>2.1.4.3 Penghargaan Kerja</b> .....	22

2.1.4.4	Fasilitas Kerja .....	23
2.1.5.	Dimensi Perilaku Birokrasi .....	24
2.1.6.	Pengertian Pelayanan .....	24
2.1.7.	Teori Government 2.0 & 3.0 .....	25
2.1.8.	Pengertian SIM/Peraturan Perundangan Pelayanan SIM. ....	28
2.2	Kerangka Konseptual .....	31
2.3	Model Penelitian .....	32
<b>BAB III</b>	.....	<b>33</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>33</b>
3.1	Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	33
3.1.1	Pendekatan Penelitian.....	33
3.1.2	Jenis Penelitian.....	35
3.2	Fokus Penelitian.....	36
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.4	Penentuan Informan .....	42
3.5	Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	44
<b>BAB IV</b>	.....	<b>45</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>45</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	45
4.1.1	Sejarah Satpas Polda Metro Jaya DKI Jakarta .....	45
4.1.2	Visi dan Misi Satpas Polda Metro Jaya DKI Jakarta .....	46
4.1.3	Tugas Pokok dan Fungsi Satpas Polda Metro Jaya DKI Jakarta .....	46
4.1.4	Profil Organisasi Satpas Polda Metro Jaya DKI Jakarta .....	47
4.1.5	Struktur Organisasi Satpas Polda Metro Jaya DKI Jakarta .....	48
4.2	Hasil Penelitian .....	48
4.2.1	Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Pembuatan SIM Pada Satpas Polda Metro Jaya DKI Jakarta .....	49
4.2.2	Faktor–faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi dalam pelayanan pembuatan SIM pada Satpas Polda Metro Jaya DKI Jakarta. ....	53
.....	.....	65
<b>PENUTUP</b>	.....	<b>65</b>
5.1	Kesimpulan .....	65

5.2	Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>68</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>71</b>

## **DAFTAR TABEL**

**Tabel III. 1 Proses Menjawab Pertanyaan Penelitian ..... 34**

**Tabel IV. 1 Profil Organisasi Satpas Polda Metro Jaya DKI Jakarta ..... 47**

## **DAFTAR BAGAN**

<b>Bagan II.1 Mekanisme Penerbitan SIM .....</b>	<b>29</b>
<b>Bagan II.2 Struktur Badan Satpas di Ditlantas Polda Metro Jaya.....</b>	<b>30</b>
<b>Bagan II.3 Model Penelitian.....</b>	<b>32</b>
<b>Bagan IV.1 Struktur Organisasi Satpas Polda Metro Jaya DKI Jakarta .....</b>	<b>48</b>