

**KUALITAS PELAYANAN SURAT IJIN MENGEMUDI DAN SURAT  
KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN MELALUI BCPS  
(*BANGKALAN CHASLESS PAYMENT SYSTEM*) DI POLISI RESORT  
BANGKALAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Menenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur



Oleh :

**AMINUL HADI**  
**NPM. 1541010043**

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
SURABAYA**

2020

**KUALITAS PELAYANAN SURAT IJIN MENGEMUDI DAN SURAT  
KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN MELALUI BCPS (BANGKALAN  
CHASLESS PAYMENT SYSTEM) DI POLISI RESORT BANGKALAN**

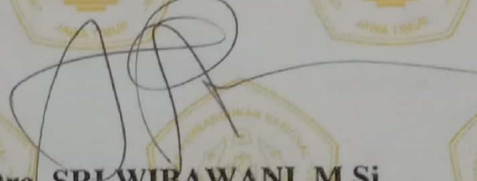
**Disusun Oleh :**

**AMINUL HADI**  
NPM. 1541010043

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi**

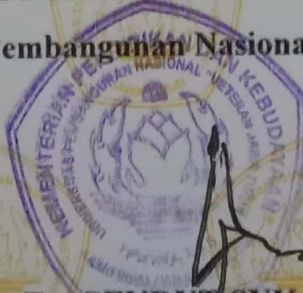
**Menyetujui,**

**PEMBIMBING**

  
**Dra. SRI WIBAWANI, M.Si**  
NIP. 196704061994032001

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

  
**Dr. Drs. Ec. GENDUT SUKARNO, MS, CHRA**  
NIP. 195907011987031001

**KUALITAS PELAYANAN SURAT IJIN MENGEMUDI DAN SURAT  
KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN MELALUI BCPS (BANGKALAN  
CHASLESS PAYMENT SYSTEM) DI POLISI RESORT BANGKALAN**

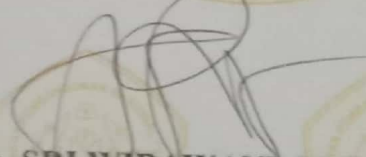
Disusun Oleh :

**AMINUL HADI**  
NPM. 1541010043

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Pada  
Tanggal 14 Januari 2020

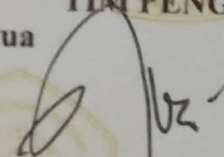
Menyetujui

PEMBIMBING


  
**Dra. SRI WIBAWANI, M.Si**  
NIP. 196704061994032001

TIM PENGUJI


1. Ketua

  
**Dr. AGUS WIDIYARTA., M.Si**  
NPT. 371089500451

2. Sekretaris


  
**Dra. SRI WIBAWANI, M.Si**  
NIP. 196704061994032001

3. Anggota

  
**Drs. ANANTA PRATHAMA, M.Si**  
NIP. 196004131990031001

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

  
**Dr. Drs.-Ec. GENDUT SUKARNO, MS, CHRA**  
NIP. 195907011987031001



**KUALITAS PELAYANAN SURAT IJIN MENGEMUDI DAN SURAT  
KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN MELALUI BCPS (BANGKALAN  
CHASLESS PAYMENT SYSTEM) DI POLISI RESORT BANGKALAN**

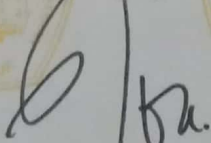
**Disusun Oleh :**

**AMINUL HADI**  
**NPM. 1541010043**

**Telah Direvisi dan Disahkan pada Tanggal Januari 2020**

**Tim Penguji**

**Penguji 1**



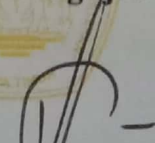
**Dr. Agus Widiyarta., M.Si**  
**NPT. 371089500451**

**Penguji 2**



**Dra. Sri Wibawani, M.Si**  
**NIP. 196704061994032001**

**Penguji 3**



**Drs. Ananta Prathama, M.Si**  
**NIP. 196004131990031001**

## ABSTRAKSI

### **AMINUL HADI, KUALITAS PELAYANAN SURAT IJIN MENGEMUDI DAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN MELALUI BCPS DI POLISI RESORT BANGKALAN**

Penelitian ini didasarkan pada fenomena mengenai Polisi Resort Bangkalan yang ingin turut berpartisipasi dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya dalam pelayanan SKCK dan SIM yang menggunakan aplikasi *e-government* dengan nama BCPS. Aplikasi tersebut merupakan salah satu sistem pembayaran secara elektronik atau non tunai yang diterapkan pada saat pembayaran SIM dan SKCK. Tujuan dari BCPS untuk menghindari terjadinya pungli yang akan dilakukan oleh petugas kepolisian yang menyimpang seperti korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Oleh karena itu, perlu diketahui Bagaimana Kualitas Pelayanan SIM dan SKCK Melalui BCPS Di Polisi Resort Bangkalan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan SIM dan SKCK Melalui BCPS Di Polisi Resort Bangkalan yang diukur dengan 5 dimensi dari Zetithaml et al dalam Hardiansyah (2018:63-64).

Berdasarkan dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam Kepolisian Melalui BCPS Di Polisi Resort Bangkalan belum sepenuhnya berhasil diwujudkan karena pada Dimensi *Tangible* (Berwujud), Dimensi *Reability* (Kehandalan), Dimensi *Assurance* (Jaminan), dan Dimensi *Empathy* (Empati) belum terlaksana dengan baik.

**Kata Kunci : Kuliatas Pelayanan Publik, Reformasi Birokrasi, dan *Bangkalan Cashless Payment System***

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia - Nya Sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Surat Ijin Pengemudi Dan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Melalui BCPS (Bangkalan Chasless Payment System) Di Polisi Resort Bangkalan”** Tak lupa sholawat dan salam penulis sanjungkan kepada baginda Rasulullah Saw yang telah meletakkan kerangka peradapan *“khoiru ummah”* serta menerangi perjalanan hanif manusia.

penelitian ini diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Hal tersebut menjadi suatu kewajiban bagi penulis untuk menulis penelitian.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dra. Sri Wibawani, M.Si yang dengan segala bimbingan dan arahan yang bermanfaat untuk meluangkan waktunya kepada penulis, terimakasih yang tak terhingga penulis sampaikan.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran“ Jawa Timur.

2. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Ertien Rining N, M.Si, selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Kedua Orang Tua Penulis yang senantiasa memberikan doa yang tiada hentinya, serta dukungan dan semangat.
5. Mila dan Hasan teman teristimewa yang selalu ada dan mendukung dalam penyusunan penelitian ini.
6. Teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2015 yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan semangat.

Semoga amal baik dari semua pihak yang terkait diatas mendapatkan balasan dari Allah SWT. Perlu disadari bahwa dengan segala keterbatasan, penelitian ini masih membutuhkan masukan dan kritikan yang sangat penulis harapkan demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini sangat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, Januari 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                      | <b>Halaman</b> |
|--------------------------------------|----------------|
| HALAMAN JUDUL.....                   | i              |
| LEMBAR PERSETUJUAN.....              | ii             |
| LEMBAR PENGESAHAN.....               | iii            |
| LEMBAR REVISI.....                   | iv             |
| KATA PENGANTAR.....                  | v              |
| DAFTAR ISI.....                      | vii            |
| DAFTAR GAMBAR.....                   | x              |
| DAFTAR TABEL.....                    | xii            |
| BAB I PENDAHULUAN.....               | 1              |
| A. Latar Belakang.....               | 1              |
| B. Rumusan Masalah.....              | 9              |
| C. Tujuan Penelitian.....            | 9              |
| D. Manfaat Penelitian.....           | 9              |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA.....           | 11             |
| A. Penelitian Terdahulu.....         | 11             |
| B. Landasan Teori.....               | 20             |
| 1. Pelayanan Publik.....             | 20             |
| 2. Azaz-Azaz Pelayanan Publik.....   | 22             |
| 3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik..... | 23             |
| 4. Standart Pelayanan Publik.....    | 23             |



|  |    |
|--|----|
| 5. Kualitas Pelayanan Publik .....   | 24 |
| 6. Reformasi Birokrasi .....   | 31 |
| 7. Definisi E-Goverment .....  | 32 |
| a. Manfaat E-Goverment .....   | 34 |
| b. Jenis-Jenis E-Goverment.....  | 34 |
| 8. Definisi BCPS ( <i>Bangkalan Chasless Payment System</i> ).....           | 38 |
| 9. Maksud dan Tujuan BCPS ( <i>Bangkalan Chasless Payment System</i> ) ..... | 39 |
| a. Maksud .....  | 39 |
| b. Tujuan.....   | 40 |
| C. Kerangka Berfikir Penelitian .....  | 40 |
| BAB III METODE PENELITIAN.....   | 41 |
| A. Jenis Penelitian .....  | 41 |
| B. Lokasi Penelitian .....   | 43 |
| C. Fokus Penelitian.....   | 43 |
| D. Informan dan Teknik Penarikan Informasn (Sumber Data) .....               | 46 |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....   | 48 |
| F. Teknik Analisa Data .....   | 49 |
| G. Keabsahan Data .....  | 52 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....  | 53 |
| A. Gambaran Umum Polres Bangkalan .....                                      | 53 |
| B. Hasil Penelitian .....  | 61 |
| 1. <i>Tangibel</i> (berwujud) .....  | 62 |

|  |     |
|--|-----|
| 2. <i>Reliability</i> (kehandalan).....      | 77  |
| 3. <i>Responsiviness</i> (ketanggapan) ..... | 91  |
| 4. <i>Assurance</i> (jaminan).....           | 104 |
| 5. <i>Empathy</i> (empati). .....            | 115 |
| C. Pembahasan Hasil Penelitian .....         | 124 |
| BAB V PENUTUP .....                          | 131 |
| A. Kesimpulan .....                          | 131 |
| B. Saran .....                               | 132 |
| DAFTAR PUSTAKA                               |     |

## DAFTAR GAMBAR

|  |     |
|--|-----|
| Gambar 1.1 Peresmian BCPS ( <i>Bangkalan Chasless Payment System</i> ) di Mapolres Bangkalan .....   | 4   |
| Gambar 2.1 Kegiatan Penggunaan BCPS yang dilakukan masyarakat .....  | 39  |
| Gambar 2.2 Kerangka Berfikir Penelitian .....  | 40  |
| Gambar 3.1 Interactive Model .....   | 51  |
| Gambar 4.1: Peta Map Polres Bangkalan .....  | 55  |
| Gambar 4.2: Struktur Organisasi Polres Bangkalan .....   | 58  |
| Gambar 4.3 Tampilan Depan Kantor Pelayanan SKCK Polres Bangkalan .....   | 60  |
| Gambar 4.4: Struktur Organisasi Pelayanan SKCK Polres Bangkalan .....  | 61  |
| Gambar 4.5 penampilan petugas dalam memberikan pelayanan di Polres Bangkalan .....   | 64  |
| Gambar 4.6 Ruang pelayanan SIM .....   | 66  |
| Gambar 4.7 Ruang Tunggu Pelayanan SKCK .....   | 70  |
| Gambar 4.8 Tampilan aplikasi LinkAja .....   | 75  |
| Gambar 4.9 Proses verifikasi ulang data .....  | 81  |
| Gambar 4.10 Standart Oprasional Prosedur Pelayanan SIM .....   | 83  |
| Gambar 4.11 SOP Pelayanan SKCK Polres Kabupaten Bangkalan .....  | 84  |
| Gambar 4.12 Petugas mengarahkan pemohon untuk menggunakan aplikasi penyampaian kritik dan saran melalui mesin Sistem Kepuasan Masyarakat (SKM) ..... | 104 |

|   |     |
|---|-----|
| Gambar 4.13 Kotak Indeks Kepuasan Masyarakat .....  | 104 |
| Gambar 4.14 Parkiran khusus untuk disabilitas ..... | 120 |

## DAFTAR TABEL

|  |     |
|--|-----|
| Tabel 1.1 Data Penerbitan baru dan perpanjang SIM di Polres Bangkalan Bulan Juli-September 2019 .....  | 6   |
| Tabel 1.2 Data Penerbitan baru dan perpanjang SKCK di Polres Bangkalan Bulan Juli-September 2019 ..... | 7   |
| Tabel 2.1 Hasil Penelitian terdahulu dengan Penelitian sekarang.....                                   | 15  |
| Tabel 4.1 Daftar Nama Personel pada Pelayanan SIM Polres Bangkalan .....                               | 59  |
| Tabel 4.2 Daftar Inventaris Pelayanan BCPS untuk melayani SIM dan SKCK ..                              | 76  |
| Tabel 4.3 Jam Operasional Pelayanan SIM dan SKCK .....   | 101 |
| Tabel 4.4 Pembayaran pembuatan SIM baru dan Perpanjangan sesuai golongan                               | 113 |