



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PROSEDUR PELAYANAN
UJI SIMULATOR PERPANJANGAN SIM
DAN PENINGKATAN GOLONGAN SIM
PADA POLRES BOGOR**



RANIA ZAALFAINNISSA NOOR CAMILLA
2005311071

TUGAS AKHIR

HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Diajukan untuk memenuhi persyaratan Diploma III Politeknik

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2023



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Rania Zaalfainnissa Noor Camilla
NIM : 2005311071
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Uji Simulator Perpanjangan
SIM dan Peningkatan Golongan SIM Pada Polres Bogor

Bogor, 21 Agustus 2023

Pembimbing II

Pembimbing I

Riza Hadikusuma, M.Ag
NIP. 197404032001121002

Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si
NIP.19650131198903201

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga

Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si
NIP.196501311989032001



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Rania Zaalfainnissa Noor Camilla
NIM : 2005311071
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Uji Simulator
Perpanjangan SIM dan Peningkatan
Golongan SIM pada Polres Bogor

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari: Senin

Tanggal: 21 Agustus 2023

Waktu: 14.30 – 15.30 WIB

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si
NIP : 19650131198903201

Penguji 1 : Endah Wartiningsih, S.E., M.M
NIP : 196410191989032001

Penguji 2 : Drs. Anwar Mustofa, M. Hum
NIP : 196410161991031003

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul “Prosedur Pelayanan Uji simulator Perpanjangan SIM dan Peningkatan Golongan SIM pada Polres Bogor”.

Penyusunan laporan tugas akhir ini merupakan syarat kelulusan perkuliaan di Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta. Tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini agar mahasiswa dapat menerapkan ilmu pengetahuan dalam bentuk laporan kerja lapangan atau laporan karya ilmiah. Penulis menyadari tugas akhir ini dapat diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Sc. H., Zainal Nur Arifin Dip1-Ing. HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta serta selaku dosen pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu untuk memeriksa, mengarahkan, serta membimbing penulis dalam penyusunan materi untuk tugas akhir ini.
3. Taufik Akbar, S.E. M.S.M selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta.
4. Riza Hadikusuma, M.Ag selaku dosen pembimbing teknis yang telah meluangkan waktu, memeriksa, membimbing, penulis sehingga laporan ini dapat terselesaikan
5. Seluruh dosen dan staf Jurusan Administri Niaga yang telah membantu dan mengaarkan penulis dalam perkuliahan baik secara *offline* maupun *online*.
6. Seluruh petugas pelayanan SIM Polres Bogor yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan praktik kerja lapangan (PKL), menerima dengan baik, mengizinkan penulis mengambil data, dan

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

membimbing selama PKL berlangsung. Sehingga penulis mendapatkan banyak ilmu dan pengalaman, serta terselesaikannya laporan tugas akhir ini.

7. Kepada Mama Menuk Wasilah, Uni ku Balqist, Buk Li dan juga seluruh keluarga besar ayah Asnal Chatib tercinta yang telah memberikan semangat, dan do'a sehingga menciptakan motivasi untuk tidak mudah menyerah dalam menghadapi suatu permasalahan.
8. Sahabat-sahabatku *otw expired* yang senantiasa memberi semangat dan selalu bersama untuk mengerjakan tugas akhir ini.
9. Kepada sahabatku Andini Nurfajriana yang sudah bersama sejak bangku Sekolah Menengah Pertama yang senantiasa memberikan semangat dalam menyusun tugas akhir dan selalu ada untuk memberikan dorongan agar tidak merasa kesulitan dalam mengerjakan tugas akhir.

Bogor, 24 Agustus 2023

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Penulis



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR BAGAN	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	4
1.3 Tujuan Penulisan	4
1.4 Manfaat Penulisan	4
1.5 Metode Pengumpulan Data.....	5
BAB II	6
LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Prosedur	6
2.1.1 Pengertian Prosedur	6
2.1.2 Karakteristik Prosedur.....	7
2.2 Pelayanan	7
2.2.1 Pengertian Pelayanan	7
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	8
2.2.3 Jenis Kualitas Pelayanan	9
2.3 Surat Izin Mengemudi (SIM)	9
2.3.1 Pengertian Surat Izin Mengemudi (SIM)	9
2.3.2 Jenis – Jenis Surat Izin Mengemudi (SIM)	10
2.4 Hambatan Pelayanan SIM.....	11
BAB III.....	12
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	12



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.1 Sejarah Singkat Polres Bogor.....	12
3.2 Visi dan Misi Polres Bogor.....	12
3.3 Logo Polres Bogor.....	13
3.4 Dasar Operasional Polres Bogor	14
3.5 Struktur Organisasi Uji simulator Polres Bogor.....	15
BAB IV	18
PEMBAHASAN.....	18
4.1 Prosedur Pelayanan Uji Simulator Perpanjangan dan Peningkatan Golongan Bagi Pemohon SIM pada Polres Bogor.....	18
4.2 Prosedur Pelayanan Uji simulator Perpanjangan dan Peningkatan Golongan SIM pada Polres Bogor	23
4.3 Hambatan Proses Pelayanan SIM Pada Polres Bogor	29
BAB V.....	31
PENUTUP	31
5.1 Kesimpulan	31
5.2 Saran	31
DAFTAR PUSTAKA.....	33
LAMPIRAN	35

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR BAGAN

Tabel 4.1 Perbandingan Teori 29





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1	Mekanisme Penerbitan SIM Baru.....	20
Gambar 4. 2	Prosedur Petugas Pelayanan SIM Uji simulator.....	23
Gambar 4. 3	Formulir.....	24
Gambar 4. 4	Penilaian Ujian	25
Gambar 4. 5	Pendataan Surat Keterangan Uji Keterampilan Pengemudi.....	26
Gambar 4. 6	Surat Keterangan Uji Keterampilan Pengemudi	27
Gambar 4. 7	Buku Pendaftaran.....	28





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Pertanyaan Wawancara.....	35
Lampiran 2	Surat Pengantar Praktik Kerja Lapangan	36
Lampiran 3	Struktur Organisasi Lengkap Polres Bogor	37





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan sejak diberlakukannya otonomi daerah, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi tolak ukur keberhasilan otonomi. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah sudah baik dan berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparat negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *Good Governance*. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas. Di samping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah pusat sampai pada pemerintah daerah untuk meningkatkan isu tentang pelayanan publik ini juga dipicu adanya pengaruh perubahan paradigma ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang sering terjadi di berbagai bidang kehidupan dan di berbagai belahan dunia.

Surat izin mengemudi atau yang lebih dikenal dengan sebutan SIM merupakan hal yang wajib dan merupakan salah satu syarat utama untuk berkendara baik itu roda dua, empat atau bahkan lebih. Dengan adanya SIM, menandakan bahwa seseorang layak atau bisa dikatakan mampu mengendarai kendaraan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. SIM merupakan hal yang sangat penting dan harus dimiliki oleh seorang pengendara. Selain SIM merupakan syarat wajib untuk berkendara, dengan adanya SIM juga berfungsi sebagai identitas pengendara. Setiap pengendara harus selalu memperhatikan kelengkapan surat berkendara, harus dipastikan bahwa surat berkendara juga belum habis masa berlaku. Jika sudah mendekati masa berlaku maka diwajibkan bagi setiap pengendara untuk memperpanjang masa berlaku SIM tersebut, seperti yang tertera pada pasal 85 ayat



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

UU LLAJ yaitu “Surat Izin Mengemudi berlaku selama 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang”. Setiap pengendara juga bisa mengubah jenis SIM yang dibutuhkan, pengendara bisa mengajukan peningkatan golongan SIM.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara. Pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Pelayanan publik sendiri salah satunya ketika masyarakat membutuhkan surat untuk bisa berkendara sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dalam pemberian pelayanan publik secara cepat dan tepat dalam era informasi dan globalisasi yang makin pesat, mutlak untuk dilaksanakan karena apabila tidak, maka akan melahirkan suatu gejolak sosial, bahkan disintegrasi bangsa yang pada akhirnya akan melahirkan perpecahan dan kehancuran bangsa dan negara. Sebagai sebuah lembaga pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang ditandai dengan mengglobalnya kehidupan yang berdampak pada meningkatnya tingkat pendidikan masyarakat. Hal ini sekaligus memberi dampak pada profesionalnya masyarakat dalam mengelola suatu pekerjaan. Dalam hal ini maka waktu dan pelayanan akan menjadi sangat berharga bagi masyarakat, mereka semua ingin dengan cepat dan tepat mendapatkan pelayanan publik yang diberikan.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dalam memperpanjang dan peningkatan golongan SIM tentu harus melewati beberapa tahap yang sudah ditetapkan sesuai peraturan yang ada, salah satunya adalah uji simulator. Simulator adalah alat peraga yang mirip dengan perangkat *game* di *game center*, simulator ini sangat mirip dengan motor dan mobil aslinya dan di depannya dilengkapi dengan *layer*, namun mesin motor diganti kabel yang tersambung pada perangkat komputer. Simulator motor dan mobil ini akan memberikan nilai setelah pembuat SIM melakukan tes simulator. Tes ini bertujuan untuk mendapatkan SKUKP atau Surat Keterangan Uji Keterampilan Pengemudi.

Polres Bogor merupakan suatu tempat pelayanan publik yang menyediakan pelayanan perpanjangan dan peningkatan golongan SIM yang mana pada Polres Bogor ini tentu terdapat ruang simulator untuk proses perpanjangan dan peningkatan golongan SIM. Dalam satu bulan Polres Bogor dapat menangani kurang lebih 150 – 200 orang untuk melakukan perpanjangan SIM atau peningkatan golongan SIM. Prosedur yang dilakukan tentu sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, salah satunya setiap pengemudi yang ingin perpanjangan dan peningkatan golongan SIM yang akan melakukan uji simulator harus memberikan surat keterangan sehat dan surat psikologi. Uji simulator diperuntukan untuk melihat bagaimana reaksi, antisipasi hingga konsentrasi. Pengemudi yang akan perpanjangan dan peningkatan golongan SIM dilihat bagaimana reaksinya ketika melihat rambu lalu lintas, tata cara penggunaan lampu, bagaimana kendali terhadap setir hingga waktu pengereman, setelah melakukan uji simulator akan melakukan uji praktik yang sebenarnya.

Berdasarkan latar belakang yang ditulis dapat diketahui bahwa pelayanan publik merupakan hal yang sangat disoroti saat ini, para pelaku pelayanan publik juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat. Salah satunya pelayanan yang diberikan pada Polres Bogor mengenai prosedur pelayanan uji simulator untuk perpanjangan dan peningkatan golongan SIM. Hal ini yang membuat penulis tertarik untuk lebih mengetahui dengan jelas bagaimana prosedur yang dilakukan oleh pelaku pelayanan publik pada uji simulator. Maka dari itu penulis menyusun laporan tugas akhir yang berjudul “**Prosedur Pelayanan Uji**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Simulator Perpanjangan SIM dan Peningkatan Golongan SIM Pada Polres Bogor”.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.2 Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang di atas, ruang lingkup yang dihasilkan sebagai berikut:

- a. Prosedur Perpanjangan dan Peningkatan Golongan SIM
- b. Prosedur Uji simulator SIM pada Polres Bogor
- c. Hambatan Proses Pelayanan SIM pada Polres Bogor

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan latar belakang di atas, tujuan penulisan tugas akhir sebagai berikut:

- a. Untuk menjelaskan perpanjangan dan peningkatan golongan SIM pada Polres Bogor
- b. Untuk menjelaskan prosedur uji simulator SIM pada Polres Bogor
- c. Untuk menjelaskan hambatan proses pelayanan SIM pada Polres Bogor

1.4 Manfaat Penulisan

Pada penulisan laporan tugas akhir ini diharapkan dapat menambah wawasan serta manfaat bagi semua pihak yang membaca. Bagi penulis, penulisan laporan tugas akhir ini dapat menambah ilmu serta wawasan terkait prosedur dari uji simulator pada Polres Bogor. Bagi Polres Bogor, dapat mengambil masukan yang positif untuk lebih mengembangkan pelayanan publik pada Polres Bogor. Bagi ilmu pengetahuan, bisa menjadi referensi untuk penelitian – penelitian yang nantinya akan dilakukan khususnya mengenai pelayanan



1.5 Metode Pengumpulan Data

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dalam menyusun laporan tugas akhir adalah sebagai berikut:

a. Metode Wawancara:

Penulis menggunakan teknik wawancara dalam proses penulisan laporan tugas akhir ini, penulis akan mengajukan beberapa pertanyaan kepada Ibu Sally Marsanti S,E bagian staf pada uji simulator perpanjangan dan peningkatan golongan SIM untuk mengetahui prosedur yang dijalankan pada Polres Bogor.

b. Dokumentasi

Penulis mengumpulkan data dari dokumen yang diberikan serta informasi yang didapatkan untuk didokumentasikan dari proses perpanjangan dan peningkatan golongan SIM pada Polres Bogor.



BAB V

PENUTUP

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan penulis ketika praktik kerja lapangan pada Polres Bogor, penulis dapat menyimpulkan bahwa:

- a. Alur prosedur pelayanan uji simulator SIM pada Polres Bogor berjalan dengan baik sesuai SOP, dimulai dari pemohon SIM menyiapkan seluruh persyaratan yang dibutuhkan, melakukan tahap pembayaran pada bank, melakukan tahap registrasi, melakukan uji teori, melakukan uji keterampilan mengemudi, uji praktik, dan terakhir proses cetak SIM, semua prosedur itu dilakukan sesuai tahapan yang diberlakukan oleh Polres Bogor.
- b. Prosedur pelayanan uji simulator para pemberi pelayanan telah melakukan tugasnya dengan baik, dari proses mengecek persyaratan pemohon SIM, pengisian formulir, uji teori dan uji simulator, pendataan nama pemohon SIM, pendataan surat keterangan uji keterampilan mengemudi, penerbitan surat keterangan uji keterampilan mengemudi, pengesahan surat keterangan uji keterampilan mengemudi, hingga penulisan nama pemohon SIM pada buku pendaftra sesuai dengan tahapan yang berlaku.
- c. Proses pelayanan di Polres Bogor terdapat beberapa hambatan yaitu masih banyak sekali pemohon SIM yang data diri nya tidak terdaftar secara resmi di Polres Bogor yang disebabkan pembuatan SIM menggunakan jasa illegal (Calo).

5.2 Saran

Berdasarkan pengamatan penulis tentang hambatan yang terjadi pada Polres Bogor, maka penulis memberikan saran yang diharapkan bisa menjadi masukan oleh Polres Bogor, saran tersebut antara lain:



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- a. Hambatan yang terjadi pada Polres Bogor yaitu banyak pemohon SIM yang tidak terdaftar secara resmi data dirinya, sehingga pemohon tidak dapat melakukan proses perpanjangan atau peningkatan golongan SIM. Pemohon SIM yang data dirinya tidak terdaftar secara resmi mereka tidak mendaftarkan pembuatan SIM pada Polres melainkan kepada calo.
- b. Sebaiknya Polres Bogor lebih mensosialisasikan tentang akibat dari masyarakat yang membuat SIM tidak resmi dari Polres atau yang dapat disebut melalui calo. Polres Bogor menghimbau masyarakat setiap harinya khususnya di wilayah Polres dengan membentarkan akibat dari membuat SIM kepada calo yaitu pemohon SIM tidak dapat memperpanjang atau meningkatkan golongan SIM karena data pemohon SIM tidak terdaftar secara resmi, dengan itu diharapkan pemohon SIM yang ingin memperpanjang atau meningkatkan golongan SIM dapat melanjutkan proses sesuai prosedur yang berlaku tanpa adanya hambatan dari tidak terdaftarnya dengan resmi nama pemohon SIM.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



DAFTAR PUSTAKA

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pustaka

- Abbas, Dirvi Surya dkk. 2020. *Pengantar Akuntansi*. Bandung: Penerbit Wildina Bhakti Persada Bandung.
- Al Idrus, Salim. 2021. *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*. Malang: Media Nusa Creative.
- Faride Ferine, Kiki dan Juniarti. 2022. *Pelayanan SDM*. Yogyakarta: Selat Media Patners.
- Mahendra, R Agus dkk. 2022. *Challenges of Social Sciences, Education, and Technology For Achieving Sustainable Development Goals (SDGS) Jilid II*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Mulyadi. 2018. *Sistem Akuntansi Edisi Ke Empat*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Novita sari, Ade dan Nuraidah. 2020. *Cara Mudah Memahami Teks Prosedur*. Bogor: Guepedia.
- Pertiwi, Dewi. 2021. *Pemasaran Jasa Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Putu Parendra Indra Devi, Luh dan Gede Mekse Korri Arisena. 2022. *Manajemen Tantangan dan Hambatan Badan Usaha Milik Desa*. Bali: Erika Books
- Tim Redaksi 2019. *Undang – Undang dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Yogyakarta: Laksana.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Artikel

Bakri. 2022. “Pengertian Kualitas Pelayanan”

(<https://bakri.uma.ac.id/pengertian-kualitas-pelayanan/> diakses 26 Mei 2023)

Nursita Sari. 2016. “Warga Pilih Calo untuk Percepat Proses Pembuatan SIM”

(<https://megapolitan.kompas.com/read/2016/05/02/17442961/Warga.Pilih.Jasa.Calo.untuk.Percepat.Proses.Pembuatan.SIM> diakses 04 Agustus 2023)

Web

<https://polresbogor.com/struktur-organisasi/> Polres Bogor (diakses pada 23 Mei 2023)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1

Daftar Pertanyaan Wawancara

Pertanyaan yang diajukan kepada staf pelayanan uji simulator

1. Apa saja syarat untuk perpanjangan dan peningkatan golongan SIM?
2. Penilaian apa saja yang harus dicapai oleh pemohon SIM untuk lulus pada uji simulator?
3. Jika ujian gagal berapa lama waktu untuk bisa mengulang uji simulator?

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



lampiran 2

Surat Pengantar Praktik Kerja Lapangan



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

Jalan Prof Dr. G.A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
Laman : <http://www.pnj.ac.id> e-pos : humas@pnj.ac.id

Nomor: 3580/PL3/PK.01.09/2022

19 Desember 2022

Sifat : Biasa

Perihal: **Permohonan Surat Praktik Kerja (PKL)**

Yth.
Polres Bogor
Jln. Tegar Beriman Cibinong kab. Bogor

Dengan hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang menjadi salah satu mata kuliah yang harus dilaksanakan oleh mahasiswa Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta (PNJ), dengan ini kami memohon ketersediaan Bapak/Ibu untuk mengizinkan mahasiswa kami dapat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Polres Bogor. Berikut adalah nama mahasiswa/i kami:

No	Nama Mahasiswa	NIM	Program Studi	No. Telepon
1	Rania Zaalfainissa Noor Camilla	2005311071	DIII-Administrasi Bisnis	089506304698

Adapun rencana pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada bulan Januari s.d April 2023.

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama Bapak, kami ucapkan terima kasih



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Dr. sc. B. Zanal Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL., M.T.
NIP. 196508091992011001

Hak Cipta :

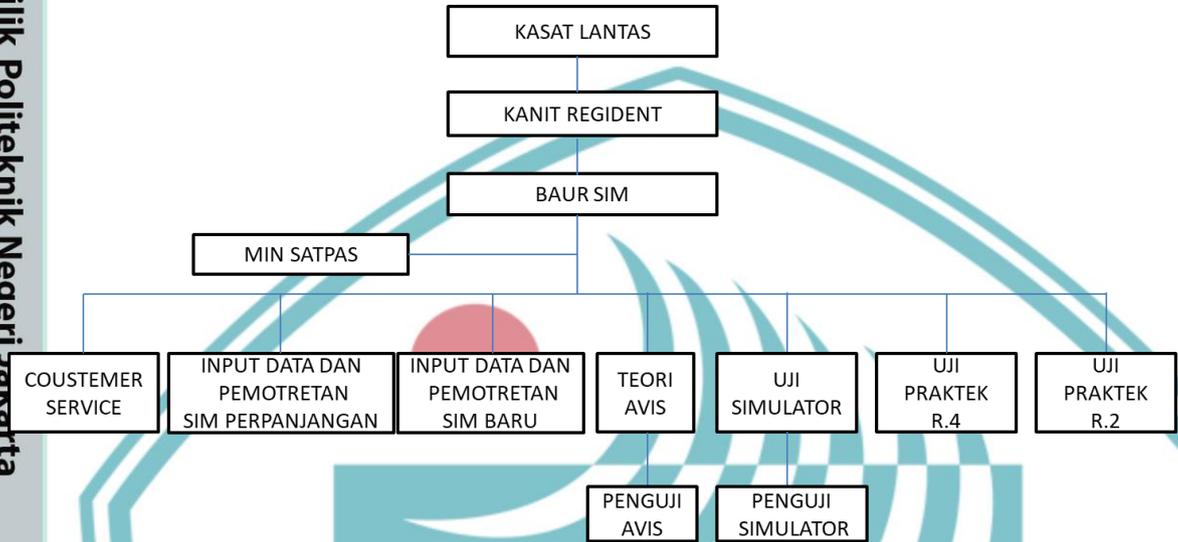
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

ampiran 3

Struktur Organisasi Lengkap Polres Bogor



Sumber: Data diolah, 2023

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta