Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK) >> Skripsi STIK-PTIK

Kinerja satuan lalu lintas Polres Minahasa Selatan dalam memberikan pelayanan surat izin mengemudi

Boy Samola

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=30317&lokasi=lokal

---

Abstrak

<p>Latar belakang masalah skripsi ini diangkat dari adanya kinerja pelayanan Surat Izin Mengemudi oleh Satlantas Polres Minahasa Selatan sebagai salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat berpengaruh dalam pembentukan citra Polri di mata masyarakat. Perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kinerja pelayanan SIM oleh Sat Lantas Polres Minahasa Selatan?. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metode penelitian menggunakan metode studi kasus. <p>Dalam penelitian ini menghasilkan temuan bahwa kinerja pelayanan penerbitan SIM yang diberikan Satlantas Polres Minahasa Selatan kepada masyarakat pemohon SIM dilakukan dengan beberapa tahapan yang hams diikuti pemohon SIM, yakni : 1) Pendaftaran terdiri dari pengisian formulir oleh pemohon dengan melampirkan kartu tanda pengenal, surat doicter serta bagi yang mengikuti khusus mengemudi hams dilampiri sertifikat sekolah mengemudi, 2) Pemohon hams mengikuti ujian teori yang berisi tentang pemahaman aturan berlalu lintas, 3) Tahap selanjutnya diwajibkan mengikuti ujian praktek mengemudi sesuai formulir pengajuan permohonan SIM, 4) Setelah dinyatakan lulus ujian teori dan praktek, pemohon diwajibkan mengikuti proses identrhkasi untuk dilakukan. pengambilan foto, tanda tangan serta sidik jari, 5) Tahap terakhir dari pelayanan SIM adalah penyerahan kepada pemohon. Untuk besaran biaya yang dikeluarkan oleh pemohon SIM sebesar Rp. 75.000, untuk SIM baru dan Rp. 65.000, untuk perpanjangan. <p>Pembahasan dalam penelitian lebih difokuskan pada kinerja pelayanan penerbitan SIM dengan Teori kinerja, teori pelayanan maupun teori manajemen. Teori kinerja meliputi Quality, Quantity, Timeliness, Cost effectiveness, Need for supervision, Interpersonal impact. Teori pelayanan dengan adanya bukti nyatalberwujud, keandalan, daya tanggaplkesigapan petugas pelayan SIM, jam inanikepastian, dan empati dari petugas pelayan SIM terhadap pemohon SIM. Sedangkan teori manajemen melihat dari segi perencanaan, pengorganisasian, peiaksanaan maupun pengawasan. Hal tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut : personil, prosedur pemberian SIM, sarana dan prasarana, pengawasan dan pengendalian dari pimpinan serta adanya pemohon yang ingin cepat mendapatkan SIM. Disamping itu difokuskan pula pada upaya peningkatan pelayanan SIM melalui pembinaan personil, prosedur pemberian SIM dengan durasi waktu yang dipercepat, nelaksanakan pengawasan melekat dan penertiban para pemohon SIM agar tidak mengurus melalui calo. <p>Secara umum kinerja pelayanan SIM dari Satlantas Polres Minahasa Selatan telah dilaksanakan dengan cukup baik tapi perlu adanya perbaikan dan peningkatan. Oleh karena itu direkomendasikan perlu adanya peningkatan kualitas dan kuantitas personil, sarana dan prasarana dipenuhi, mempermudah dan memperjelas prosedur pelayanan SIM seperti mempercepat durasi waktu, dan perlu adanya pengawasan dan pengendalian yang melekat pada tiap-tiap loket dan ujian teori/praktik.