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

Pelayanan kepolisian oleh satuan lalu lintas Polres Ciamis dalam pengurusan SIM

Andiko Wicaksono

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34761&lokasi=lokal

---

Abstrak

Pengurusan SIM merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan Satuan Lantas Polres Ciamis kepada masyarakat. Jika selama ini masyarakat mengalami kesulitan untuk mengurus permohonan SIM (diakibatkan proses waktu yang lama, biaya yang tinggi, pungutan liar oleh oknum petugas maupun calo, dan birokrasi yang terlalu rumit) maka kondisi tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Satuan Lantas Polres Ciamis.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis ingin mengetahui bagaimana pelayanan pengurusan SIM yang diberikan petugas serta faktor-faktor yang mempengaruhi kegiatan pelayanan tersbut. Disini untuk membahas permasalahan, maka penulis menggunakan kepusakaan konseptual berupa Tori Kinerja, Teori Hasil Interaksi, dan konsep Pelayanan Prima. Selain itu pendekatan penelitian yang digunakan secara kualitatif dengan metode penelitian studi kasus. Selain itu untuk memperoleh data yang dibutuhkan, maka penulis menggunakan dokumentasi, pengamatan, dan wawancara. Nantinya data tersebut akan dianalis secara kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka kegiatan pelayanan pengurusan SIM oleh Satuan Lantas Polres Ciamis kini telah dilaksanakan dengan maksimal dan sesuai harapan masyarakat. Walaupun terdapat ada beberapa kendala yang menimbulkan ketidakpuasan dari pemohon SIM, namun secara keseluruhan kegiatan tersebut sudah berhasil untuk dilaksanakan. Pemohon SIM sudah merasa puas sejak mengajukan permohonan SIM sampai pada tahap akhir dimana SIM tersebut diserahkan oleh petugas. Adapun kondisi yang memcerminkan bentuk pelayanan ini adalah waktu pelayanan yang cepat, tepat dan akurat bagi pemohon SIM.

Sedangkan faktor yang mempengaruhi kegiatan pelayanan pengurusan SIM oleh Satuan Lantas Polres Ciamis, yaitu secara internal dan eksternal. Pada faktor internal yang menjadi pendukung adalah adanya ketentuan hukum, kemampuan berkualitas dari petugas, sarana yang mencukupi, serta pola kepemimpinan yang efektif dari Kasat Lantas Polres Ciamis. Namun faktor yang menghambat secara internal juga terfokus pada keterbatasan sarana, seperti salah satunya kecilnya ruangan yang dimiliki Satuan Lantas Polres Ciamis dalam menyelanggarakan ujian tertulis. Sedangkan faktor eksternal berupa rendahnya kesadaran masyarakat untuk membuat SIM.

Saran yang diberikan bahwa pimpinan Satuan Lantas Polres Ciamis hendaknya menambah sarana dan prasarana yang dirasakan kurang, mengikutsertakan petugas kegiatan pendidikan kejuruan, dan melakukan secara rutin kegiatan penyuluhan kepada sejumlah masyarakat (khususnya di daerah yang mana masyarakatnya tidak mengetahui prosedur pengurusan SIM di Polres Ciamis, dikarenakan tingkat pendidikan mengenai abidang lalu lintas yang rendah atau hampir sebagian besar tidak bisa membaca).