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

Kinerja pelayanan penerbitan SIM oleh Satlantas Polresta Madiun

Erwin Pratomo

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34788&lokasi=lokal

---

Abstrak

Pelayanan penerbitan SIM oleh Satuan Lalu Lintas Polresta Madiun merupakan salah satu bentuk pelayanan dan juga sebagai tugas pokok bagi personil Polri yang diamanatkan oleh UUD 1945 dan Undang-Undang RI Nomer 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Dalam pelaksanaannya banyak persepsi dari masyarakat selaku pengguna layanan yang timbul, baik positif maupun negatif. Dengan fenomena ini, penulis ingin mengkaji lebih dalam lagi mengenai kinerja pelayanan SIM ppada Satuan Lalu Lintas Polresta Madiun denganmenuangkannya kedalam suatu penelitian skipsi.
Penelitian ini berjudul "Kinerja Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Mengemudi (SIM) Oleh Satuan Lalu Lintas Polresta Madiun " Bertujuan untuk memberikan gambaran tentang Kinerja pelayanan penerbitan SIM di wilayah hukum Polresta Madiun, untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pelayanan penerbitan SIM pada Satuan Lalu Lintas Polresta Madiun dan untuk mengetahui pencapaian kinerja pelayanan penerbitan SIM di wilayah hukum Polresta Madiun.
Adapun pendekatan penelitian yang digunakan iuntuk mengetahui permaslahan penelitian ini adalah dengan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus. Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan gambaran, bahwa pelayanan penerbitan SIM pada Satuan Lalu Lintas Polresta Madiun telah sesuai dengan mekanisme pelayanan penerbitan SIM pada Satuan Lalu Lintas Polresta Madiun. Manfaat dari penelitian ini, memberikan msaukan dalam usaha pengembangan wawasan studi Ilmu Kepolisian, menambah wawasan penulis dalam pengaplikasikan semua ilmu pengetahuan yang diperoleh selama pendidikan dan membantu tugas Polri dalam meningkatkan kinerja pelayanan penerbitan SIM.
Deketahui faktor-faktor yang yang mempengaruhi kinerja pelayanan penerbitan SIM pada Satuan Lalu Lintas Polresta Madiun adalah faktor eksternal dan internal. Faktor internal mencakup anggaran, sumber daya manusia serta sarana dan prasarana, dimana anggaran masih menjadi kendala yang menyebabkan agak terhambatnya pelayanan di Satuan Lalu Lintas Polresta Madiun. Sedangkan faktor eksternal mencakup kondisi sosial ekonomi masyarakat Kota Madiun yang semakin baik, sehingga berimplikasi pada adanya pengurusan SIM yang dilakukan oleh masyarakat penggua layanan menggunakan jasa calo.
Kinerja pelayanan penerbitan SIM pada Satuan Lalu Lintas Polresta Madiun telah cukup baik, dilihat dari aspek Bukti Langsung (Tangibility), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsivess), Jaminan (Assurance) dan Empati (Empaty). Namun dalam hal aspek Bukti Langsung (Tangibility), nampaknya Satuan Lalu Lintas Polresta Madiun masih mengalami kendala, khususnya gedung tempat penyelenggaraan pelayanan penerbitan SIM, karena gedung yang selama ini digunakan adalah pinjaman dari Badan Koordinasi Wilayah (Bakorwil) Pemerintah Kota Madiun.