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

# Kualitas pelayanan penerbitan SIM pada Satlantas Poltabes Bandar Lampung

Leo Dedy

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34803&lokasi=lokal

---

Abstrak

Latar belakang penelitian ini dilatar belakangi oleh masaih adanya keluhan dan kritikan dari masayarakat (Lampost, 2005) mengenai kualitas pelayanan penerbitan SIM pada Satuan Lantas Poltabes Bandar Lampung dalam memeberikan pelayanan khususnya pelayanan penerbitan SIM. Maka tujuan dalam penelitian ini yang menjadi perhatian/fokus adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan penerbitan SIM dan bagaimana harapan yang diinginkan masyarakat serta upaya apakah yang perlu dilakukan oleh Satuan Lalu Lintas Poltabes Bandar Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan SIM yang juga sebagai fungsi kontrol/kendali.
Pendekatan dalam penelitian ini ailah pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dimana peneliti mendeskripsikan atau menggambarkan secara nyata tentang bagaimana kualitas pelayanan penerbitan SIM dan bagaimana harapan yang diinginkan masyarakat dalam pelayanan penerbitan SIM dengan menggunakan metode penelitian lapangan (Field research) peneliti berusaha untuk menggali dan mengumpulkan berbagai informasi/data tersebut, dan dalam mengumpulkan data tersebut peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang meliputi teknik wawancara, pengamatan/observasi dan studi dokumen, peneliti ini dilaksanakan dari tanggal 18 Oktober sampai dengan 12 November 2008 pada Satpas Poltabes Bandar Lampung.
Berdasarkan hasil penelitian dilapangan penulis menemukan bahwa pada umumnya kualitas pelayanan penerbitan SIM pada SATPAS sat Lantas Poltabes Bandar Lampung secara umum cukup baik dimana petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan penerbitan SIM telah melayani masyarakat dengan melaksanakan prosedur dan tata cara penerbitan SIM sesuai dengan undang-undang dan peraturan yang berlaku, namum belum sepenuhnya memenuhi harapan dari masyarakat, hal ini tersebut tergambar yaitu pada : Dimensi Tangibles, masih belum tersedianya sarana pelayanan yang lengkap dam memadai. Dimensi Reliability, masaih adanya kesalahan dalam pencetakan SIM. Dimensi Responsiveness, bentuk pelayanan SIM keliling yang diberikan oleh SATPAS Poltabes Bandar Lampung sebagai wujud kesigapan dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan yang baru/berinovasi kepada masyarakat ternyata masih kurang disosialisasikan kepada masyarakat. Dimensi Assurance masih kurang/minimnya keterampilan dan pengetahuan petugas dan masih terdapatnta oknum petugas pelayanan yang menerima uang suap.
Meskipun semua harapan peserta uji belum dapat terpenuhi, peneliti melihat bahwa petugas telah menunjukkan upaya yang maksimal dalam memeberikan,  pelayanan dengan segala keterbatasan yang ada. Maka peneliti dapat memberikan saran/rekomendasi yaitu agar penerbitan SIM yang dilakukan SATPA Poltabes Bandar Lampung benar-benar dilakanakan sesuai dengan prosedur dan tatacara yang berlaku dimana penerbitan SIM selain sebagai pelayanan juga sebagai fungsi kontrol dan pengawasan dimana SIM yang diberikan kepada peserta uji yang telah lulus uji administrasi, teori dan praktek dan dianggap mampu (memiliki ketrampilan dan pengetahuan tentang lalu lintas) serta memiliki kesadaran dan tanggung jawab akan keselamatan diri maupun bagi orang lain.