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

Upaya peningkatan kualitas pelayanan perpanjang surat ijin mengemudi (SIM) di Polres Semarang Timur

Raden Muhammad Jauhari

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34817&lokasi=lokal

---

Abstrak

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan isu sangat krusial. Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan semakin berkembang sementara itu praktik penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perbaikan yang berarti. Selain itu juga sulitnya mengukur kualitas pelayanan merupakan tantangan bagi penyedia jasa untuk selalu berupaya melakukan perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Karena baik buruknya kualitas pelayanan tergantung dari pelayanan yang diharapkan (expected service) dengan pelayanan yang dirasakan/dipersepsikan (perceived service) oleh masyarakat itu sendiri dan masing-masing individu nberbeda. Sejalan itu bertambahnya kendaraan bermotor menuntut Polri sebagai penyedia jasa untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam proses pelayanan surat-surat dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan administrasi kendaraan bermotor natara lain Surat Ijin Mengemudi (SIM).
Lokasi penelitian yang dilakukan penulis adalah Satlantas Polres Semarang Timur yang hanya melayani proses perpanjangan SIM A dan SIM C saja. Adapun tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perpanjangan SIM, faktor-faktor yang mempengaruhi dan upaya yang dilakukan Satlantas Polres Semarang Timur untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.
Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian lapangan (field research). Adapun teknik pengumpulan datanya dengan menggunakan teknik pengamatan/observasi, wawancara mendalam, dab telaah dokumen.
Penelitian ini didasarkan pada konsep kualitas pelayanan dan prinsip-prinsip kualitas pelayanan. Konsep ini digunakan untuk menganalisis upaya peningkatan kualitas pelayanan perpanjangan SIM di Polres Semarang Timur.
Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpanjangan SIM di Polres Semarang Timur saat ini sudah baik dan cukup memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari pendekatan lima dimensi kualitas layanan yaitu dimensi keandalan (reliability), keresponsifan (responsiveness), keyakinan (assurance), empati (emphaty), dan berwujud (tangible) dengan menggunakan perpektif pengukuran kualitas pelayanan secara internal dan eksternal. Kualitas pelayanan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain lingkungan internal dan eksternal, manusia dan alat yang digunakan dalam proses pelayanan perpanjangan SIM. Dalam penelitian tersebut terdapat ga/kesenjangan antara harapan masyarakat yang mengharapkan transparansi biaya dan kendala sering habisnya material SIM. Oleh karena itu Satlantas Polres Semarang Timur telah melakukan berbagai upaya secara terus menerus dan berkesinambungan untuk mempwerkecil gap/kesenjangan tersebut dengan mengimplementasikan enam prinsip kualitas jasa yaitu kepemimpinan, pendidikan, perencanaan stratejik, riview, komunikasi, dan total human reward. Upaya tersebut antara lain yaitu adanya komitmen, inovasi dan kreatifitas pimpinan untuk memperbaiki sarana dan prasarana pelayanan, melakukan evaluasi secara rutin, memberikan akses dan kemudahan kepada masyarakat, memberikan reward dan punishment terhadap

anggota Satlantas Polres Semarang Timur.