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

# Implementasi reformasi Polri dalam proses penerbitan Surat Ijin Mengemudi (SIM) oleh Satlantas Polres Nganjuk

Yakhob Silvana Delareskha

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34831&lokasi=lokal

---

Abstrak

Berakhirnya era orde baru melahirkan era baru yang masyhur yaitu Reformasi. Awal dengan berjalannya reformasi membawa Indonesia keparadigma baru dalam budaya birokrasi. Polri sebagaimana bagian dari reformasi bangsa merupakan suatu konsepsi yang diharapkan menjadi titik awal perubahan integral yaitu sruktural, instrumental dan kultural yang terwujud dalam bentuk kualitas pelayanan Polri.
Perumusan dari permasalahan ini adalah upaya Satlantas Polres Nganjuk dalam mengimplementasikan Reformasi Polri pada pelaksanaan pelayanan yang transparasi pada proses penerbitan SIM, serta melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi.
Metodologi yang dilakukan oleh peneliti adalah pendekatan kualitalif dengan metode penelitian lapangan sedangkan teknik pengumpulan data dengan Cara melakukan wawancara yang mendalam tehadap surnber data, telaah dokumen dan observasi.
Penelitian ini dilaksanakan di Polres Nganjuk sedangkan hasil penelitian menunjukkan Satlantas Polres Nganjuk dalam mengimplementasikan reformasi Polri kedalam pelayanan penerbitan SIM menemui hambatan yang disebabkan dari faktor internal dan eksternal antara lain; adanya petugas pelayanan banyak yang belum mempunyai kecakapan / kejuruan pendidikan profesi dalam bidang regestrasi dan identifikasi mengemudi; sikap sopan santun, tampang dan kerapian pada anggota yang bertugas dalam pelayanan SIM belum mencerminkan sikap 3S (senyum, saps, salam); adanya oknum petugas yang meneari keuntunggan pribadi didalam proses penerbitan SIM; adanya petugas pelayanan SIM yang tidak disiplin dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan penerbitan SIM; Sarana dan Prasarana Satlantas Polres Nganjuk yang tidak ada ruangan fasilitas proses sidik jari; loket pendaftaran dan pembayaran PNBP penerbitan SIM kaca yang dipasang kurang mencerminkan transparasi; ruang tunggu pada pelayanan SIM masih sempit dan kurang nyaman, tempat ujian praktek yang berada di halaman depan Polres Nganjuk yang kurang memenuhi syarat, kendaraan bermotor yang dipakai untuk melakukan ujian praktek tidak ada; ruang penyimpanan berkas / arsip SIM sempit dan di campur dengan barang-barang lain sehingga dapat mengakibatkan kerusakan pada berkas.
Dalam tulisan ini juga penulis memberikan saran sesuai temuan di iapangan yang telah dibahas dengan menggunakan konsep reformasi Polri, konsep pelayanan prima, konsep reformasi pelayanan publik dan teori manajemen yang relevan sebagai pisau analisis untuk mengupas permasalahan didalam pelayanan proses penerbitan SIM.
Sedangkan wujud yang dilakukan Satlantas Polres Nganjuk harus dengan mengoptimalkan pelayanan proses penerbitan SIM secara prima dengan melaksanakan tindakan perencanaan, pengorganisasian, mengarahkan dan pengawasan yang diawali pada aspek struktural, aspek integral dan aspek kultural guna mendapatkan kualitas pelayanan yang aktual dan terpercaya di masyarakat.