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

Kualitas pelayanan penerbitan Surat Ijin Mengemudi (SIM) pada satlantas Polres Magelang

Yohanes Agustiandaru

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34833&lokasi=lokal

---

Abstrak

Salah satu unit pelayanan publik Polri yang mendapat sorotan yang cukup besar saat ini adalah unit Pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM). Adanya anggapan masyarakat bahwa kualitas pelayanan SIM yang diberikan Polri rnasih belum sesuai dengan harapan merupakan salah satu latar belakang penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, Polres Magelang sebagai salah satu kesatuan Polri yang berwenang memberikan pelayanan SIM harus memperhatikan keinginan dan harapan masyarakat akan proses penerbitan SIM yang cepat, mudah, dan sesuai dengan biaya yang sernestinya sehingga dapat terwujud suatu kualitas pelayanan yang baik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode penelitian studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan studi dokumen. Sedangkan analisa data dilakukan dengan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Dari penelitian yang dilakukan di Pokes Magelang, dapat diketahui gambaran tentang pelayanan SIM melalui mekanisme dan kualitas pelayanan penerbitan SIM. Mekanisnae yang dilakukan meliputi pemeriksaan syarat-syarat, ujian teori, ujian praktek, pengisian formulir, identifikasi, dan penyerahan SIM. Dart segi kualitas pelayanan, pada umumnya kualitas pelayanan penerbitan SIM dapat dikatakan cukup baik dengan terpenuhinya beberapa dimensi pelayanan seperti daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (einphaty). Pemenuhan dimensi bukti langsung (tangibles) dan dimensi keandalan (reabihty) belum bisa terlaksana sepenuhnya karena terhambatnya distribusi material SIM dari Mabes Polri dan Polda Jawa Tengah.

Penulis juga melakukan penelitian terhadap upaya-upaya peningkatan yang telah dilakukan Sat Lantas Polres Magelang dalam memberikan pelayanan SIM. Upaya-upaya ini dibahas dengan menggunakan konsep Lingkaran Pelayanan, konsep Service Excellence, dan teori Pelayanan dari Tetley.

Selain itu, Sat Lantas Polres Magelang sebagai sebuah organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor internal dan ekstemal dalam memberikan pelayanan penerbitan SIM kepada masyarakat. Faktor internal adalah sumber daya manusia, sarana dan prasarana, anggaran, dan teknologi. Sedangkan faktor ekstemal meliputi teknisi komputer dari luar, budaya masyarakat serta letak geografi Kabupaten Magelang yang luas.

Terhambatnya distribusi material SIM merupakan kendala utarna yang menyebabkan aspek-aspek kualitas pelayanan penerbitan SIM tidak dapat berjalan dengan semestinya. Untuk itu perlu segera dilakukan langkah-langkah serius dalam pemenuhan kebutuhan material SIM bagi Polres Magelang. Selain itu rekomendasi penulis adalah agar ujian teori SIM secara audio visual (Audio Visual Integrated System) yang dilaksanakan di Polres Magelang dapat diterapkan di seluruh SATPAS yang ada di Indonesia.