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

Peningkatan kualitas layanan penerbitan SIM di Polresta Tasikmalaya

Indra Senawan

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=35054&lokasi=lokal

---

Abstrak

Bergulirnya era reformasi telah membawa perubahan dalam berbagai aspek kehidupan bangsa Indonesia. Masyarakat menginginkan adanya perbaikan layanan yang dilakukan pemerintah. Begitu halnya dengan Polri sebagai bagian dari fungsi pemerintahan. Polri melakukan pembenahan untuk mewujudkan harapan masyarakat tersebut. Pelayanan yang dilakukan Polri dahulu dinilai tidak berpihak pada rakyat. Oleh karenanya, Polri melakukan reformasi pelayanan dengan meluncurkan program-program yang mencerminkan good governance. Program-program tersebut merupakan suatu upaya peningkatan kualitas layanan yang ditujukan untuk kepuasan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode studi kasus. Untuk teknik pengumpulan datanya dilakukan dengan wawancara mendalam terhadap sumber data, observasi dan telaahan dokumen. Pelaksanaan penelitiannya yaitu tanggal 9 Juni sampai dengan 23 Juni 2009 di Polresta Tasikmalaya.

Satuan Lalu Lintas Polresta Tasikmalaya merupakan yang diberi kewenangan oleh Undang-Undang dalam melaksanakan layanan penerbitan SIM di wilayah Kota Tasikmalaya. Pelaksanaan layanan penerbitan SIM ini berpedoman pada prosedur penerbitan SIM yang ditetapkan oleh Mabes Polri. Berdasarkan Surat Keputusan Kapolri No. Pol : Skep/1320/VIII/1998 tentang Buku Petunjuk Lapangan Peningkatan Pelayanan Polri dalam Era Reformasi menyebutkan bahwa hams ada pengendalian kualitas dalam pelayanan SIM. Selain itu sebagai bagian dari pelayanan publik, berdasarkan Kep MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/VII/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan SIM hares menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang prima. Kemudian dalam rangka akselerasi transfomasi menuju Polri yang mandiri, profesional dan dipercaya masyarakat, Polri meluncurkan program keberhasilan segera (Quick Wins).

Polresta Tasikmalaya melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan penerbitan SIM. Upaya-upaya tersebut dengan melakukan pembenahan sarana dan prasarana dilakukan sehingga membuat masyarakat nyarnan dalam melakukan pembuatan SIM. Pelaksanaan ujian memanfaatkan teknologi komputer dan audio visual (AVIS) sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan transparan. Masyarakat pun merasa puas dengan pelayanan cepat tersebut. Meskipun demikian pada pelaksanaan mekanisme penerbitan SIM, masih terdapat penyimpangan yang dilakukan mengenai biaya yang hams dikeluarkan pemohon SIM. Hal ini tentunya terdapat beberapa faktor yang rempengaruinya.

Penulis memberikan saran dalam Darya ilmiah ini. Hal ini sesuai dengan ternuan penelitian yang dibahas dengan konsep pelayanan prima, reformasi pelayanan publik, good governance dan Quick Wins Polri sebagai pisau analisisnya.

Sat=an Lalu Lintas Polresta Tasikmalaya hates mengoptimalkan pengawasan yang efektif untuk menjamin bahwa pelaksanaan penerbitan SIM benar-benar sesuai prosedur dan terhindar dari penyimpangan. Selama ini masyarakat puas dengan keeepatan layanan yang diberikan serta sarana yang membuat nyaman. Sosialisasi mekanisme layanan penerbitan SIM serta program-program barn Polresta Tasikmalaya juga perlu

ditingkatkan agar masyarakat mengetahuinya.