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

Peran Satlantas Bandung dalam implementasi pelayanan prima pada penerbitan Surat Ijin Mengemudi (SIM) kepada masyarakat Kabupaten Bandung

Zharly Fiet

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=35074&lokasi=lokal

---

Abstrak

Latar belakang masalah skripsi ini diangkat dari adanya pelayanan Surat Izin Mengemudi oleh Satlantas Polres Bandung sebagai salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat berpengaruh dalam pembentukan citra Polri di mata masyarakat. Perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana pelayanan SIM oleh Sat Lantas Polres Bandung? Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metode penelitian menggunakan metode pengamatan dan wawancara.

Dalam penelitian ini menghasilkan temuan bahwa pelayanan penerbitan SIM yang diberikan Satlantas Polres Bandung kepada masyarakat pemohon SIM dilakukan dengan beberapa tahapan yang hares diikuti pemohon SIM, yakni : 1) Pendaftaran terdiri dari pengisian formulir oleh pemohon dengan melampirkan kartu tanda pengenal, surat dokter serta bagi yang mengikuti khusus mengemudi hams dilampiri sertifikat sekolah mengemudi; 2) Pemohon hams mengikuti ujian teori yang berisi tentang pernahaman aturan berlalu lintas; 3) Tahap selanjutnya diwajibkan mengikuti ujian praktek mengemudi sesuai formulir pengajuan permohonan SIM; 4) Setelah dinyatakan lulus ujian teori dan praktek, pernohon diwajibkan mengikuti proses identiftkasi untuk dilakukan pengambilan foto, tanda tangan serta sidik jari; 5) Tahap terakhir dari pelayanan SIM adalah penyerahan kepada pemohon. Untuk besaran biaya yang dikeluarkan oleh pemohon SIM sebesar Rp. 75.000, untuk SIM baru dan Rp. 65.000, untuk perpanjangan.

Pembahasan dalam penelitian lebih difokuskan pada pelayanan penerbitan SIM dengan Teori kinerja, teori pelayanan maupun teori manajemen. Teori kinezja meliputi Quality, Quantity, Timeliness, Cost effectiveness, Need for supervision, Interpersonal impact. Teori pelayanan dengan adanya bukti nyata/berwujud, keandalan, daya tanggap/kesigapan petugas pelayan SIM, jaminanlkepastian, dan empati dari petugas pelayan SIM terhadap pemohon SIM. Sedangkan teori manajemen melihat dari segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan maupun pengawasan.Hal tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut: personil, prosedur pemberian SIM, sarana dan prasarana, pengawasan dan pengendalian dari pimpinan serta adanya pernohon yang ingin cepat mendapatkan SIM. Disamping itu difokuskan pula pada upaya peningkatan pelayanan SIM melalui pembinaan personil, prosedur pemberian SIM dengan durasi waktu yang dipercepat, melaksanakan pengawasan melekat hal tersebut diharapkan dapat memberi pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Secara umum pelayanan SIM oleh Satlantas Polres Bandung telah dilaksanakan dengan cukup baik tapi perlu adanya perbaikan dan peningkatan. Oleh karena itu direkomendasikan perlu adanya peningkatan kualitas dan kuantitas personil, sarana dan prasarana dipenuhi, mempermudah dan memperjelas prosedur pelayanan SIM seperti mempercepat durasi waktu, dan perlu adanya penambahan alat ujian klinik pengemudi, dan untuk lembaga Disarankan untuk penelitian kedepan apabila mernakai judul yang sama agar dilakukan penelitian yang menyangkut masalah manajemen pembuatan SIM karena manajemen salah satu proses dalam pelaksanaan penerbitan SIM dan diperlukan proses menajemen yang tepat.