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

Pengaruh kualitas pelayanan samsat drive thru terhadap kepuasan masyarakat di Polda Metro Jaya

Heru Adrian

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=35474&lokasi=lokal

---

Abstrak

Pada fungsi Kepolisian Lalu Lintas, Polri melakukan berbagai upaya dalam mewujudkan Reformasi Birokrasi. Salah satu upaya yang dimaksud adalah dengan menjalankan Program Quick Wins yang merupakan Program Kapoiri yang lebih mengedepankan kepada Transparansi dalam hal proses penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Benrotor (STNK). Pada Polda Metro hal ini diwujudkan dengan adanya Samsat Drive Thru. Dengan demiian penelitian ini ingin mengukur kepuasan asyarakat terhadap pelayanan Samsat Drive Thru di Polda Metro jaya.
Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif dengan metode Survei. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Adakah hubungan antara kualitas pelayanan Samsat Drive Thru terhadap kepuasan masyarakat di Polda Metro Jaya, Bagaimana pengaruh antara kualitas pelayanan Samsat Drive Thru terhadap kepuasan masyarakat di Polda Metro Jaya, Faktor apa yang menmpengaruhi kualitas pelayanan Samsat Drive Thru terhadap kepuasan masyarakat di Polda Metro Jaya.
Adapun hasil analisis dari permasalahan yang pertama menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan Samsat Drive Thru terhadap kepuasan masyarakat di Polda Metro Jaya. Besarnya hubungan antara variabel Wujud Tampilan Fisik atau Tangibles dengan variabel Kepuasan Masyarakat yang megurus perpanjangan STNK melaiui Samsat Drive Thru di Polda Metro Jaya