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

Peningkatan kualitas layanan penerbitan SIM pada Satlantas Poltabes Pontianak

Zainal Abidin

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=35567&lokasi=lokal

---

Abstrak

Bagi masyarakat yang berdomisili di Kota Pontianak; kepengurusan SIM yang diselenggarakan oleh organisasi Polri berada di Satlantas Poltabes Pontianak. Untuk itu, Satlantas Poltabes Pontianak mengemban tugas dalam memberikan pelayanan. penerbitan SIM di wilayah hukt nya. Menghadapi tuntutan masyarakat yang semakin men ngkat terhadap pelayanan SIM, setiap pelaksanaan tugas tentunya hams mampu mengakomodasikan berbagai tuntutan masyarakat. Terlebih lagi guna meuuujang keberhasilan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat serta kecintaan publik kepada institusi Poiri dalam waktu cepat, serta berubahnya pola pikir dan budaya kerja maupun manajemen Polri, Kapolri membuat program unggulan yang diuamakan "Quick Wins" (Percepatan Keberhasilan).

Melalui penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif ini dicoba untuk melihat . peningkatan kualitas layanan penerbitan SIM pada Satlantas Poltabes Pontianak. Sebagai pisau analisa digunakan beberapa konsep dan teori, antara lain teori pelayanan Tetley, konsep organisasi, dan konsep pelayanan publik. .

Basil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme penerbitan SIM yang dilakukan oleh Satlantas Poltabes Pontianak melingkupi beberapa tahap, yakni: pendaftaran, ujian teori, ujian praktek, registrasi, identifikasi, dan terakhir adalah penganibilan SIM. Sedangkan bentuk pelayanan yang diberikan Satlantas Poltabes Pontianak berupa pengurusan SIM barn, perpanjangan SIM, peningkatan golongan SIM, mutasi (pindah alamat), dan SIM hilang atau rusak.

Upaya yang ditempuh Satlantas Poltabes Pontianak untuk meningkatkan kualitas layanan penerbitan. SIM meliputi beberapa kegiatan, yakni: melaksanakan kegiatan SIM keliling, SIM corner, menerapkan program AVIS pads ujian teori, memperoleh ISO 9001: 2000 dengan memberikan garansi waktu pelayanan, menempatkan petugas BRI pada loket pembayaran

Berdasarkan temuan di lapangan, pelaksanaan upaya peningkatan kualitas pelayanan penerbitan SIM yang telah dilakukan Satuan Lalu Lintas Poltabes Pontianak dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal yang mendukung maupun yang menghambat. Faktor internal yang mendukung terdiri dari kualitas dan kuantitas personil, pelaksanaan pengawasan dare, pengendalian serta pemanfaatan teknologi. Sedangkan faktor internal yang menghambat berupa keterbatasan sarana dan prasarana serta anggaran. Adapun faktor eksternal yang mendukung adalah pertisipasi masyarakat, sedangkan yang menghambat adalah rnasih ren ya tingkat kesadaran masyarakat untuk mengikuti prosedur ngurasan SIM yang berlaku clan tidak adanya perwakilan teknisi program AVIS di Kota Pontianak.

Melihat basil penelitian, penulis menyarankan Satlantas Poltabes Pontianak seyogyanya untuk menyediakan sarana dan prasara yang belum dimiliki, meningkatkan somber daya manusia dengan mengikutsertakan petugas SIM pendidikan dan pelatihan bidang regident, meningkatkan wasdal, serta memberikan saran kepada pihak Dit lantas Polda Kalbar untuk diteruskan kepada Dit Lantas Mabes Polri agar mekanisme pengurusan SIM bare dan peningkatan golongan di Sat lantas Poltabes Pontianak diterapkan pada Satpas

lainnya.