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

Kualitas pelayanan penerbitan surat ijin mengemudi pada polres barito selatan melalui pelayanan sim Avis

Derry Indra

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=42603&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian ini adalah tentang "Kuafitas Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi pada Polres Barito Selatan Melalui Pelayanan SIM AVIS", adapun tujuan penelitian ini adalah (1) Menggambarkan pelayanan Surat Izin Mengemudi AVIS pada Polres Barito Selatan (2) Untuk mengetahui kualitas pelayanan nerbitan Surat Izin Mengemudi pada Polres Barite Selatan dengan pelayanan M AVIS, (3) Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengeruhi kualitas pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi pada Polres Barite Selatan melalui Iayanan SIM AVIS.

Dalam menjawab tujuan penelitian tersebut, penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode studi kasus. Data atau inforrnasi yang penulis kumpulkan di lapangan berdasarkan wawancara mendalam, pengamatan dan dokumen-dokumen yang ada kaitannya dengan permasalahan penelitian.

Melalui penelitian ini disampaikan beberapa saran yakni penambahan sarana dan prasarana berupa perpustakaan mini yang terdiri atas buku-buku tentang materi yang berhubungan dengan ujian teori AVIS, gannet untuk mengantisasipasi terjadi pemadaman listrik yang dapat mengganggu kelancaran pelayanan penerbitan SIM, penambahan printer dan ATK terutama di loket-loket pelayanan serta peningkatan sikap responsive petugas dalam melayani pemohon masyarakat bila mengalami kesulitan. Empati (empathy), namun untuk indikator berwujud atau bukti fisik (tangible),keandalan (reliability) dan ketanggapan (responsiveness) belum baik.