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

Analisa perbaikan proses pelayanan SIM dalam rangka mewujudkan kepercayaan masyarakat di satuan lalu lintas Polres Metro Tangerang Kota

Edwin Parsaoran

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=44212&lokasi=lokal

---

Abstrak

Arogansi anggota Polri, keberadaan calo, adanya pungutan liar, ketidakteraturan pelayanan, merupakan sejumlah permasalahan yang sering muncul pada proses pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM) dimanapun, termasuk di Satuan lalu lintas Polres Metro tangerang Kota. Permasalahan itu menyebabkan berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri). Sehingga Polri mengetengahkan grand strategy untuk memenangkan hati dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dalam lingkup pelayanan SIM, kepala Satuan lalu Lintas (Kasat Lantas) Polres Metro tangerang Kota menetapkan penerapan sistem manajemen mutu ISO9001:2008 yang merupakan suatu standar dan telah diakui secara internasional. Melalui penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 itu, Satuan Lalu lintas Polres Metro Tangerang kota, khususnya satuan penyelenggara Administrasi (Satpas) SIM, dapat memberikan pelayanan yang berkualitas demi meningkatkan kepercayaan masyarakat, khususnya para pemohon pelayanan SIM>