

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Kasus pada Unit SIM Sat Lantas Polresta Medan)

Nama : **Kayamuddin Nasution**
NPM : **131801017**
Program Studi : **Magister Administrasi Publik**
Pembimbing I : **Prof. Dr. M. Arif Nasution, MA**
Pembimbing II : **Dr. Warjio, MA**

Peningkatan kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan dan keberlangsungan untuk masa yang akan datang. Berbagai perubahan langsung maupun tidak langsung berdampak terhadap pola pelayanan publik yang diberikan oleh kepolisian terutama dalam hal ini adalah Satuan Lalu Lintas kepada masyarakat yang dituntut mengubah cara berfikirnya dalam memberikan pelayanan kepada pemohon Surat Izin Mengemudi (SIM) sebagai pengguna jasa seiring dengan semakin membaiknya pengertian pemohon SIM terhadap hak-haknya sebagai warga Negara yang mempunyai akses langsung kepada pemerintah.

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah penelitian maka dapat ditetapkan tujuan dalam penelitian ini adalah : Untuk mengetahui proses penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Unit Pelayanan SIM Sat Lantas Polresta Medan, untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam pengurusan Surat Izin Mengemudi SIM di Unit Pelayanan SIM Sat Lantas Polresta Medan, untuk mengetahui upaya yang dilakukan Sat Lantas Polresta Medan dalam peningkatan kualitas pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara untuk mengetahui proses penerbitan SIM di Unit Pelayanan SIM Sat Lantas Polresta Medan, dapat disimpulkan bahwa proses yang telah dilaksanakan oleh Sat Lantas Polresta Medan dalam penerbitan SIM sudah berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi. Dari kelima variabel yang digunakan pada penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pelayanan penerbitan SIM pada Kantor Sat Lantas Polresta Medan sesuai dengan kriteria yang ditentukan maka diperoleh skor rata-rata 2,83, maka pelayanan penerbitan SIM pada Kantor Sat Lantas Polresta Medan tergolong baik.

Kata kunci : kualitas, pelayanan, surat izin mengemudi