

KATA PENGANTAR

Kepolisian Negara Republik Indonesia atau sering disingkat Polri dalam kaitannya dengan Pemerintahan adalah salah satu fungsi pemerintahan Negara dibidang Pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat , penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat tugas-tugas ini berkaitan erat dengan tugas-tugas sosial yang sehari-harinya berhadapan dengan masyarakat. Di dalam menjalankan tugasnya kepolisian menjalankan kegiatan dengan memakai pola himbuan dan pendekatan (*preemtif*), Pencegahan (*Preventif*), penindakan dan penegakan hukum (*represif*).

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.

Medan, April 2015
Penulis

KAYAMUDDIN NASUTION

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERSETUJUAN TESIS	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	14
2.2 Kepuasan.....	41
2.3. Surat Izin Mengemudi (SIM)	47
2.4. Kerangka Berfikir.....	58
BAB III METODE PENELITIAN	61
3.1 Jenis Penelitian	61
3.2 Populasi dan Sampel.....	61
3.3 Variabel dan Operasionalisasi Konsep	62
3.4 Teknik Pengumpulan Data	63
3.5 Teknik Analisa Data	65

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	67
4.1 Gambaran Umum Sat Lantas Polresta Medan	67
4.2 Struktur Organisasi Sat Lantas Polresta Medan.....	74
BAB V HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN	86
5.1 Proses dalam Penerbitan SIM di Unit Pelayanan SIM Sat Lantas Polresta Medan	86
5.2 Tingkat Kepuasan Masyarakat	92
5.3 Analisa Kualitas Pelayanan Publik	106
5.4 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Penerbitan SIM pada Kantor Sat Lantas Polresta Medan	109
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	113
6.1 Kesimpulan.....	113
6.2 Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	117

