

ABSTRAK

DEWI ROSITA, 2021. Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) pada Satuan Lalu Lintas Polres Kabupaten Enrekang, Dibimbing oleh Pembimbing I Bapak Mappamiring dan Pembimbing II Bapak Anwar Parawangi, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Pelayanan publik (public service) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi pada aparatur negara sebagai abdi masyarakat, pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterahkan masyarakat atau warga negara. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan penerbitan surat izin mengemudi (SIM) pada satuan lalu lintas Polres Kabupaten Enrekang. Pelayanan publik yang profesional, itu artinya pelayanan publik yang bercirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah).

Jenis penelitian ini adalah kualitatif yang dimana berarti penelitian ini menggambarkan suatu fenomena atau kejadian yang nyata. Informan pada penelitian ini sebanyak 6 orang sebagai informan. Data-data penelitian diperoleh dari berbagai sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik pengabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

Hasil penelitian yang dilakukan diSatlantas Polres Enrekang bahwa kualitas pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) pada satuan lalu lintas Kabupaten Enrekang melalui tiga indikator yaitu 1)Efektif dan Efisiensi, indikator ini sangat penting untuk mengukur berhasilnya pelayanan yang berkualitas pada Polres Enrekang dengan melihat beberapa alternatif dalam pencapaian tujuan dan melihat persyaratan pelayanan dari batasan-batasan tertentu. 2)Sederhana, birokrasi maupun masyarakat dalam pelayanan Surat Iizin Mengemudi (SIM) diPolres Enrekang memberi pelayanan kepada masyarakat yang lebih mudah dipahami, dan jug tidk berbelit-belit dengan mengadakan Langkah-langkah yang praktis. 3)Kejelasan dan Kepastian,Polres Enrekang diintansi tersebut belum memiliki komitmen pelayanan prosedur-prosedurterutama dalam biaya administrasi. 4)Keterbukaan, adanya Kerjasama antar pegawai maupun atasan dimana mengadakan prosedur tatanan yang diterapkan di Polres Enrekang dalam pemberian layanan, waktu pelayanan, dan tarif pelayanan sudah diterapkan dengan baik.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Surat Izin Mengemudi (SIM)*