

ABSTRAK

Mustakim, 2013, *Manajemen Pelayanan Publik dalam Penerbitan Surat Izin Mengemudi di Kantor Kepolisian Resort Gowa*, dibimbing H.M. Ide Said D.M. dan Abdul Mahsyar.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi dan mengidentifikasi faktor yang menghambat dan mendukung sistem pelayanan penerbitan SIM di Kantor Kepolisian Resort Gowa.

Penelitian yang mengambil unit analisis penelitian pada Satuan Lalu Lintas di Polres Gowa menggunakan pendekatan penelitian secara deskriptif kuantitatif, data penelitian diperoleh dari responden dan informan, penentuan responden dilakukan secara purposive terdiri atas warga masyarakat yang mendapat pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan jumlah responden sebanyak 50 orang. Data penelitian diperoleh melalui angket, wawancara, dan observasi lapangan. Data penelitian disajikan dalam tabel frekuensi dan penjelasan secara naratif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan penerbitan SIM terkait dengan sistem pelayanan meliputi prosedur pelayanan, lamanya waktu penerbitan SIM, biaya, sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan secara umum sudah terlaksana dengan baik. Faktor yang berpengaruh terhadap pelayanan meliputi adanya peraturan yang jelas, sistem pelayanan yang baku, sistem komputerisasi, pengetahuan dan pemahaman masyarakat, dukungan sarana dan prasarana dan dukungan masyarakat dalam mematuhi ketentuan pelayanan yang berlaku.

Kata Kunci: Pelayanan, Penerbitan SIM, sistem dan prosedur.