

ABSTRAK

IRSAN ARIFIN. Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Gowa (dibimbing oleh H. Muhammadiyah dan H. Ansyari Mone).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan SIM pada kantor Satlantas Polres Gowa serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan SIM pada kantor Satlantas Polres Gowa

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, yaitu jenis penelitian yang berusaha menggambarkan dan menjabarkan gejala-gejala yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan SIM pada kantor Satlantas Polres Gowa. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara library research dan field work research yaitu observasi, wawancara langsung dengan informan dan penelitian arsip-arsip serta dokumen yang ada pada kantor Satlantas Polres Gowa. Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling

Hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa secara keseluruhan pelayanan SIM pada kantor Satlantas Polres Gowa sudah berjalan cukup baik, Sikap Aparat Kepolisian dalam Memberikan Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polres Gowa ditunjukkan melalui kesigapan petugas dalam melayani masyarakat dan adanya rasa tanggung jawab petugas terhadap pekerjaan yang dilakukan. Kepastian Waktu dalam pelayanan SIM di Polres Gowa, menunjukkan bahwa ketepatan waktu penyelesaian SIM belum dapat dikatakan tepat waktu karena masyarakat masih mengeluhkan lamanya waktu pengurusan tergantung dari kelulusan ujian teori maupun ujian praktek. Kemudahan dalam pelayanan SIM di Polres Gowa belum dapat dikatakan sesuai dengan prosedur, masih terlihat adanya masyarakat yang dengan mudah mendapatkan layanan tanpa harus mengikuti prosedur disebabkan adanya faktor kekehuargaan/kekerabatan. Kenyamanan dalam pelayanan di Polres Gowa, terlihat dari kenyamanan masyarakat saat menunggu, karena ruang tunggu yang ditata sedemikian rupa yang dilengkapi dengan fasilitas yang memadai. Kejelasan biaya dalam pelayanan di Polres Gowa dapat dikatakan belum jelas, karena meskipun biaya pembuatan SIM sudah cukup transparan, namun ada sebagian masyarakat harus membayar biaya lebih karena mereka mengurus SIM melalui jalur tidak resmi. Kondisi ini terjadi karena adanya oknum aparat yang membuka ruang untuk terjadinya pengurusan SIM melalui jalur tidak resmi.

Keyword: Pelayanan Surat Izin Mengemudi(SIM)