

ABSTRAK

Riska Faradillah, Mappamiring, Adnan Ma'ruf. Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satlantas Polres Wajo.

Kualitas pelayanan ini merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Pelayanan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang ataupun jasa diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pembuatan SiM di Kantor Satlantas Polres Wajo. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk memperoleh data (data primer dan sekunder) melalui teknik pengumpulan data dalam bentuk observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan yang terlibat terdiri dari 8 orang yang dianggap dapat memberi informasi terperinci dan terpercaya terkait kualitas pelayanan yang diberikan para petugas kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh para petugas kepada para pemohon SIM sudah cukup baik namun belum efektif sesuai dengan indikator pelayanan yaitu efektif dan efisien, sederhana, kejelasan dan kepastian, dan keterbukaan. Dalam hal keterbukaan yang dilakukan oleh petugas belum optimal dikarenakan masih ada keluhan masyarakat mengenai tidak meratanya sosialisasi yang dilakukan oleh petugas.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, SIM