

## ABSTRAK

*Siti Widya Candra, Lukman Hakim dan Adnan Ma'ruf. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Satlantas Polres Takalar.*

Pelayanan publik merujuk pada segala bentuk layanan yang disediakan oleh lembaga pemerintah atau badan umum untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik pembuatan Surat Izin Mengemudi di kantor satuan penyelenggara administrasi SIM satlantas Polres Takalar dengan mempertimbangkan analisis biaya pelayanan, fasilitas pelayanan, dan sikap pelayanan.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dimana data diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi lapangan yang melibatkan berbagai pihak yang terkait seperti petugas satlantas dan pengguna layanan SIM yang memiliki pengalaman langsung dengan pelayanan di Satlantas Polres Takalar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di kantor satlantas Polres Takalar dipengaruhi oleh beberapa faktor penghambat seperti biaya pelayanan, sikap pelayanan petugas, ketersediaan fasilitas yang kurang memadai dan masih perlu diperbaiki. Analisis mendalam terhadap aspek-aspek yang memberikan gambaran menyeluruh tentang kualitas pelayanan publik di satlantas Polres Takalar. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pemahaman terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Satlantas Polres Takalar, serta memberikan rekomendasi bagi pihak terkait untuk melakukan perbaikan yang dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan administrasi SIM.

**Kata Kunci :** Kualitas, Pelayanan.