

ABSTRAK

Andi Nur Syamsi Haeriah Firman, Hafiz Elfiansyah Parawu dan Rasdiana .2022 Responsivitas Aparat Pelayanan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resor Kota Besar (Polrestabes) Kota Makassar.

Polrestabes kota Makassar merupakan institut pelayanan masyarakat, salah satunya adalah proses pembuatan surat izin mengemudi (SIM), untuk mengetahui bagaimana responsivitas aparat pelayanan SIM yang dilakukan oleh Polrestabes kota Makassar, maka dapat digunakan jenis penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif kuantitatif, adapun jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 50 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dalam bentuk checklist, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum Tingkat Responsivitas aparat pelayanan surat izin mengemudi di Polrestabes kota Makassar yang diukur menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml yang terdiri dari indikator kemampuan merespon masyarakat, melakukan pelayanan dengan cepat, waktu yang tepat, dan melakukan pelayanan sesuai prosedur dan pembayaran, masuk dalam kategori baik dilihat dari hasil analisis menggunakan aplikasi SPSS dengan tingkat signifikan yaitu $0,000 < 0,05$.

Kata kunci : Responsivitas, Pelayanan