ABSTRAK

Herda, 2022 Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Kepolisian Resort (Polres) Enrekang Dibimbing oleh Andi Rosdianti Razak dan Syamsir Rahim

Tipe penelitian ini bersifat deskriptif dan Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif, Teknik Pengumpulan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu,Wawancara, Observasi dan Dokumentasi, Teknik Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Reduksi Data, Sajian Data dan Penarikan KeSIMpulan

Adapun hasil penelitian ini membahas Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan SIM Kepolisian Resort (Polres) Enrekang dengan lima indikator yaitu *Tangible* (berwujud) telah diterapkan dengan baik dimana hal tersebut diLihat dari fasilitas yang sampai sejauh ini dimiliki oleh Kepolisian Resort (Polres) Enrekang *Reliability* (Kehandalan) telah diterapkan dengan baik dimana hal tersebut dalam pengurusan SIM yang dilakukan oleh para petugas dilakukan dengan bantuan peralatan, *Responsiveness* (Ketanggapan) telah diterapkan dengan baik dimana hal tersebut dalam pengurusan SIM yang dilakukan oleh petugas telah benar benar telah menerapkan sistem pelayanan Publik yang benar *Assurance* (Jaminan) telah diterapkan dengan baik dimana hal tersebut yang dilakukan oleh petugas telah benar benar telah berusaha semaksimal mungkin bisa melayani masyarakat *Empathy* (Empati) telah diterapkan dengan baik dimana para petugas saat melakukan pelayanan kepada masyarakat lebih mengutamakan kepentingan masyarakat

KATA KUNCI : Kualitas, *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* and *Empathy*