

ABSTRAK

Prara Ardiyanti Hafid : 2016. Kualitas Pelayanan Polres Enrekang dalam Penerbitan SIM dan STNK (dibimbing oleh Abd Kadir Adhys dan Rudi Hardi).

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan polres enrekang dalam penerbitan SIM dan STNK dan untuk mengidentifikasi dan menganalisis factor-faktor yang menghambat dalam kualitas pelayan polres enrekang dalam penerbitan SIM dan STNK.

Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif kualitatif (menjelaskan kondisi objek secara alamiah) dengan informan sebanyak 6 (Enam) orang yang dipilih berdasarkan pandangan bahwa informan memiliki pengetahuan dan Kasipelayanan SIM dan STNK, dan Masyarakat Kabupaten Enrekang. Data yang dikumpulkan dengan menggunakan instrumen berupa: observasi dan dokumentasi serta dikembangkan dengan wawancara terhadap informan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Polres Enrekang dalam Penerbitan SIM dan STNK, sudah memenuhi syarat pelayanan dan masyarakat sudah terealisasi dengan baik ini dapat dilihat dari cara pelayanan yang diberikan aparat kepolisian kepada masyarakat serta kepuasan yang diterima oleh masyarakat terhadap pelayanan kepolisian setempat. dalam proses pembuatan SIM dan STNK masih ada diantara aparat yang melakukan pemungutan biaya kepada masyarakat yang dimana kita ketahui bersama bahwa itu merupakan penyalahan peraturan yang telah ditetapkan oleh kepala kepolisian setempat.

Kata kunci: Pelayanan, Polres, SIM dan STNK