

Analisis kepuasan masyarakat pada pelayanan Satpas SIM Polda Metro Jaya di luar DKI Jakarta : studi kasus pelayanan SIM di Satpas Polres Metro Tangerang Kota, Polresta Bekasi Kota dan Polresta Bekasi = Analysis of customer satisfaction on service Satpas SIM City Police in outside Jakarta : case study SIM services in Satpas City of Tangerang Metro Police City of Bekasi Police and Bekasi Police

Johan Irawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20364763&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini membahas masalah pelayanan yang terkait dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang makin canggih, cepat, tepat, aman dan menyenangkan atas pelayanan. Salah satu instansi yang pelayanan yang masih menjadi sorotan masyarakat adalah pelayanan di Satuan Pelayanan Administrasi Surat Ijin Mengemudi. Polda Metrojaya, yang memiliki tugas pelayanan atas Surat Ijin Mengemudi. Pelayanan ini masih sering dikeluhkan masyarakat. Penyebabnya adalah pelayanan tidak standar, terutama yang menyangkut ujian teori maupun ujian praktek, persyaratan yang kurang jelas, waktu penyelesaian, masih adanya biaya yang tidak seragam, praktek pencaloan dan tempat pelayanan yang tidak nyaman. Proses pelayanan Surat Ijin Mengemudi oleh Direktorat Lalu Lintas Polri Polda Metrojaya untuk wilayah administrasi pemerintah daerah Khusus Ibukota masih sentralisasi, sedangkan kesatuan Lalu Lintas di Polres untuk wilayah pemerintah di luar Daerah Khusus Ibukota diberikan kewenangan untuk mengeluarkan dan menerbitkan SIM.

Untuk mengkaji dan melakukan penelitian secara ilmiah kualitas pelayanan Surat Ijin Mengemudi pada Satuan Pelayanan Administrasi Surat Ijin Mengemudi Polda Metrojaya dengan menggunakan pendekatan Indek Kepuasan Masyarakat, yang telah dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Pendekatan ini dipilih karena metode ini didesign dan divalidasi untuk dapat digunakan dalam berbagai sektor jasa/pelayanan terutama dalam lembaga pemerintah. dan memiliki keunggulan antara lain: memiliki tingkat validasi dan reliabilitas yang tinggi.

Hasil penelitian ini adalah untuk Satuan pelayanan adminitrasi Surat Ijin mengemudi di Polres Metro Tangerang unsur Kejelasan Petugas Pelayanan dan Kemudahan mendapatkan informasi, di Polres Bekasi Kota unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kenyamanan Lingkungan, Kelayakan Gedung Perkantoran/pelayanan, Ketersediaan Toilet bersih dan tempat ibadah, Ketersediaan tempat praktek, Ketersediaan tempat foto kopi dan untuk Polres Bekasi Kabupaten antara lain unsur Kecepatan Pelayanan Kepastian Jadwal pelayanan serta Kenyamanan lingkungan. Unsur unsur tersebut masih mengecewakan dan belum memuaskan masyarakat sehingga perlu dibenahi dan di tingkatkan.

Rekomendasi penelitian ini adalah perlunya menyusun program peningkatan pelayanan publik berkaitan dengan Kejelasan Petugas Pelayanan dan Kemudahan mendapatkan informasi, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kenyamanan Lingkungan, Kelayakan Gedung Perkantoran/pelayanan, Ketersediaan Toilet bersih dan tempat ibadah, Ketersediaan tempat praktek, Ketersediaan tempat foto kopi, Kecepatan Pelayanan Kepastian Jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan. penyusunan standar operasional prosedur, pemenuhan sarana dan prasarana, informasi dan teknologi, dan evaluasi pelayanan publik.

<hr><i>This thesis discusses nowadays service problems related with the needs and desires of community

that increasingly sophisticated, fast, accurate, safe and fun for the service. One of the agencies service that is still be public spotlight is department of Administrative Services Unit for Driver's License. Polda Metrojaya, which had task of servicing over driver's license, is often complained by community. The causes are nonstandard care, especially concerning to theory test and practical exam, unclear requirement, completion time, variably cost, practice of brokering, and uncomfortable service place. Driver's license service processed by the Directorate of Traffic Police Polda Metrojaya for local government administrative region Special Capital is still centralized, while the Traffic Police unit to areas outside the government's Special Capital Region was given authority to issue and publish driver's license.

To assess and carry out scientific research quality of a driver's license at the Administrative Services Unit at Polda Metrojaya by using the approach of Community Satisfaction Index, which has been issued by the Ministry of Administrative Reform and Bureaucratic Reform. This approach was chosen because the method is designed and validated for used in various service sectors / services, especially in government institutions and has advantages such as: has a high level of validation and reliability.

Results of this study, for driving license administration services unit in Tangerang Metro Police Service Officers were clarity and ease of getting information elements, in the City of Bekasi Police Officer were official politeness and hospitality, environment leisure, office building / services feasibility, availability of clean toilets and worship places, availability of practicing place, availability of a copy shop, and in Bekasi Police District were certainty of schedule, service speed, and convenience environment. The elements are still disappointing and unsatisfactory the communities that need to be addressed and improved.

Recommendation of this study is the need to establish program to improve public services relating to the Clarity of Services Officer and the ease of getting information, courtesy and hospitality of Officer, Environment Leisure, Feasibility of Office Building / services, availability of clean toilets and worship places, availability of practising place, availability of copy shop, service schedule and speed assurance, comfortable environment, preparation of standard operating procedures, compliance infrastructure, information and communication technology, and evaluation of public services.