

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Izin Mengemudi Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Satlantas Polres Metro Bekasi) = Implementation of Public Services in Managing Driving Permits During the Covid-19 Pandemic (Case Study at the Bekasi Metro Police Satlantas)

Nabilah Zahrotul Djannah Wulandari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920555607&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelayanan SIM adalah pelayanan dasar administratif dalam suatu kewajiban pelaksanaan tugas Polri pada pasal 88 dan 89 UU No. 22/2009. Berbagai Inovasi dalam meningkatkan kualitas penyelenggara SIM telah dilakukan oleh Polri dengan melihat kondisi perkembangan teknologi dan informasi serta kondisi kebutuhan manusia memudahkan masyarakat dalam proses pembuatan dan perpanjangan SIM. Polri telah menetapkan perangkat aturan baru yang mengatur tentang penerbitan dan penandaan SIM ke dalam Perpol 5/2021, yang dapat di implementasikan di Lembaga Satlantas Polres Metro Bekasi. Perubahan peraturan yang mempengaruhi penyelenggaraan penerbitan khususnya di era pandemi Covid-19 juga mempengaruhi moral dalam pelaksanaannya. Dalam penelitian skripsi ini akan dibahas mengenai perubahan strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik Kepolisian di masa Pandemi Covid-19 pada penerbitan SIM Polres yang menghasilkan faktor pendukung serta penghambat peningkatan kualitas pelayanan agar mencegah terjadinya maladministrasi dalam pelayanan publik. jenis penelitian skripsi ini menggunakan jenis penelitian yuridis-normatif dengan bentuk penelitian kualitatif-deskriptif dan sebagai dokumen pendukung penelitian adalah wawancara narasumber dan informan terkait penelitian serta observasi lokasi Satlantas Polres Metro Bekasi. Atas permasalahan tersebut, skripsi ini memiliki kesimpulan bahwa dibentuknya Perpol Nomor 5/2021 dapat mempengaruhi inovasi-inovasi berbasis teknologi yang diberikan oleh Kepolisian Satlantas Polres Metro Bekasi akan mempengaruhi faktor pendukung dan penghambat strategi peningkatan kualitas pelayanan publik selama Pandemi Covid-19. Maka, perlu lahirnya SDM yang lebih profesional serta peningkatan layanan go digital untuk mencegah praktik Maladministrasi.

.....SIM service is a basic administrative service in an obligation to carry out the duties of the Police in Articles 88 and 89 of Law no. 22/2009. Various innovations in improving the quality of SIM providers have been carried out by the National Police by looking at the conditions of technological and information development as well as the conditions of human needs to facilitate the community in the process of making and extending SIMs. The National Police has set a new set of rules governing the issuance and marking of SIMs in Perpol 5/2021, which can be implemented at the Bekasi Metro Police Satlantas Institute. Changes in regulations that affect the implementation of publishing, especially in the era of the Covid-19 pandemic, also affect the morale in its implementation. In this thesis research, we will discuss the change in strategy in improving the quality of police public services during the Covid-19 Pandemic in the issuance of the Police SIM which produces supporting factors and obstacles to improving service quality in order to prevent maladministration in public services. This type of thesis research uses a juridical-normative type of research in the form of qualitative-descriptive research and as a supporting document for research is interviews with sources and informants related to research and observations of the location of the Bekasi Metro Police Traffic Unit. Based on these problems, this thesis concludes that the establishment of Perpol Number 5/2021

can affect technology-based innovations provided by the Bekasi Metro Police Satlantas Polres and will affect the supporting factors and inhibiting strategies for improving the quality of public services during the Covid-19 pandemic. So, it is necessary to create more professional human resources and improve go digital services to prevent maladministration practices.