

ABSTRAKSI

Dalam era otonomi daerah, pelayanan publik adalah masalah yang harus diperhatikan. Sejak digulirkannya kebijakan desentralisasi, maka pemerintah daerah dengan organisasi publik pemberi pelayanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang prima.

Seiring dengan besarnya tuntutan akan penerapan *good governance*, tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas juga menjadi semakin besar. Pemerintah merespon tuntutan ini dengan menetapkan tahun 2004 sebagai tahun peningkatan pelayanan publik. Pemerintah juga telah mengeluarkan berbagai kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan, seperti misalnya pelayanan prima, dan standar pelayanan minimal. Akan tetapi perbaikan kualitas masih belum berjalan sebagaimana yang diharapkan. Oleh karena itu studi untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada dalam masyarakat penting untuk dilakukan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan SIM Satlantas Polwiltabes Surabaya dengan melihat masyarakat yang meminta pelayanan setiap tahunnya mencapai 20.000 orang pertahun. Banyaknya masyarakat yang meminta pelayanan harus diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan metode kualitatif, dimana peneliti ingin mengungkapkan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan SIM Satlantas Polwiltabes Surabaya dalam pelayanan surat ijin mengemudi (SIM). Sumber data dalam penelitian ini adalah jawaban informan atas pertanyaan dari pedoman wawancara dan data tambahan dokumen yang mendukung. Triangulasi teori yaitu dengan membandingkan teori yang digunakan dalam penelitian dengan data yang diperoleh dari hasil penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan SIM Satlantas Polwiltabes Surabaya belum optimal. Belum optimalnya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan SIM Satlantas Polwiltabes Surabaya dikarenakan pemohon SIM yang menggunakan jasa calo akan mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan lebih baik daripada yang mengurus sendiri. Adanya praktek percaloan di dalam pelayanan SIM mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan SIM Satlantas Polwiltabes Surabaya.