

KINERJA PELAYANAN PUBLIK (KINERJA PETUGAS SATLANTAS POLWILTABES
SURABAYA DALAM PELAYANAN PERMOHONAN PERPANJANGAN SIM DAN SIM
CORNER TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA)

Rohmadi, Miftakur

KKB KK-2 Fis AN 02 09 Roh k

Pembimbing : Drs Ec Didid Soepoyo

2008

CIVIL SERVICE –PERSONEL MANAGEMENT

ABSTRAKSI

Penelitian ini adalah tentang pelayanan publik dari kepolisian **kepada** masyarakat. Yaitu tentang pelayanan permohonan perpanjangan surat ijin mengemudi (SIM) atau penerbitan SIM, dimana Satlantas Polwiltabes Surabaya melakukan terobosan terbaru dalam dunia pelayanan penerbitan SIM. Kemudian SIM Corner didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang cepat, ramah, dan transparan. Tujuan dari penelitian ini adalah mencari jawaban tentang bagaimana kinerja pelayanan permohonan perpanjangan SIM di SIM Corner Tunjungan Plaza Surabaya. Manfaat utama dari penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan Satlantas Polwiltabes Surabaya untuk mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan permohonan perpanjangan SIM yang diharapkan dapat menekan angka pelanggaran atas surat-surat kendaraan bermotor di Surabaya, dan beberapa manfaat lain yang dijelaskan pada bab I. Teori yang digunakan adalah teori tentang pelayanan publik dan kinerja organisasi publik. Dalam penelitian ini dibagi menjadi dua perspektif, yaitu perspektif pemberi layanan (teori model perilaku kelompok) dan perspektif penerima layanan (kualitas pelayanan, *responsiveness*, dan akuntabilitas). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan di SIM Corner Tunjungan Plaza Surabaya. Teknik penentuan informan dilakukan secara purposive baik untuk masyarakat maupun untuk petugas. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumen atau arsip. Sedangkan teknik pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan metode triangulasi data. Terakhir adalah teknik analisa data yaitu dengan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kinerja Satlantas Polwiltabes Surabaya dalam kaitannya dengan pelayanan permohonan perpanjangan SIM di SIM Corner Tunjungan Plaza dapat dikatakan cukup baik dilihat dari kualitas pelayanan meliputi lima dimensi telah memenuhi kepuasan pengguna jasa, meskipun tidak mutlak namun secara keseluruhan telah memenuhi syarat. Saran peneliti, sebaiknya SIM Corner di TP menyewa counter yang lebih besar agar bisa menambah ruang gerak dari pemohon perpanjangan SIM. Kemudian jika dimungkinkan SIM Corner tidak hanya ada di TP tapi juga di mall-mall lain yang menyebar di Surabaya berdasarkan pembagian wilayah Surabaya. Terakhir, kinerja yang cukup baik dari petugas Satlantas Polwiltabes Surabaya di SIM Corner ini perlu adanya *follow-up* dari pimpinan dalam hal ini Kasatlantas Polwiltabes Surabaya untuk terus memberikan motivasi dan dukungan.

Kata kunci : Public Service, kinerja, Sim Corner