

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the service in managing a Driving License (SIM) in the Administrative Unit of the Bandung Police Station (Satpas) and to analyze the inhibiting factors.

The focus of the study included the standard of service for driving licenses (SIM), namely service procedures, completion time, service fees, facilities and infrastructure, competence of service providers, inhibiting factors and efforts made by the Satlantas SIM unit of the Bandung Police Precinct. The research method used in this writing is Analyze Descriptive. Sources of data in this study are divided into two forms of data, namely primary data sources obtained from parties that become sources of information, and secondary data whose data sources are obtained from reading sources. In this study using data collection techniques by conducting literature research and field research through observation, interviews, and documentation. For the validity of the data used in this study is to use triangulation.

The results showed service, from the resources seen from the ability of officers in conveying information about the mechanism of making and testing prospective SIM owners is good enough, there is transparency in the amount of costs and mechanisms in making SIM, in facilities and infrastructure can be said to be ineffective because there is a lack of land and rooms that are too narrow, the mechanism in the making has not been effective because of some officers who show some mechanisms are not carried out in accordance with the rules that apply in the making or extension of the SIM

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan dalam pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) Polres Bandung dan untuk menganalisis faktor-faktor penghambatnya.

Fokus penelitian yang meliputi standar pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM), yakni prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan, faktor penghambat dan upaya yang dilakukan Satlantas unit SIM Satpas Polres Bandung. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah Deskriptif Analisis. Sumber data dalam penelitian ini dibagi dalam dua bentuk data yaitu primer yang sumber datanya diperoleh dari pihak yang menjadi sumber informasi, dan data sekunder yang sumber datanya didapat dari sumber bacaan. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan penelitian pustaka dan penelitian lapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan pelayanan, dari sumber daya terlihat dari kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi tentang mekanisme pembuatan dan pengujian calon pemilik SIM sudah cukup baik, terdapat transparansi besaran biaya dan mekanisme dalam pembuatan SIM, dalam sarana dan prasarana dapat dikatakan tidak efektif karena terdapat kekurangan lahan dan ruangan-ruangan yang terlalu sempit, mekanisme dalam pembuatan belum efektif karena dari beberapa petugas yang menunjukkan beberapa mekanisme tidak dijalankan sesuai dengan aturan yang berlaku dalam pembuatan maupun perpanjangan SIM.