DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ii
LEMBAR REVISI SKRIPSI……..iii
LEMBAR PERSEMBAHAN iv
SURAT PERYATAAN v
ABSTRAK.....vi
ABSTRACT..... vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI..... x
DAFTAR TABEL.....xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....xvi
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah..... 1
1.2 Rumusan Masalah..... 7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... 7
1.4 Kegunaan Penelitian 8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN
2.1 Kualitas Pelayanan Publik 9
2.1.1 Pengertian Kualitas 9
2.1.2 Pengertian Pelayanan..... 10
2.1.3 Pelayana Publik..... 12
2.1.4 Kualitas pelayanan..... 15
2.1.5 Kepuasan Pelanggan atau masyarakat 18
2.1.6 Pengertian Surat Izin Mengemudi..... 19
2.1.7 Pengertian Program *Quick Wins* 20
2.2 Kerangka Pemikiran 21

BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Polres Sumedang..... ……29

3.1.1 Fungsi Tugas Pokok dan Wewenang Polri ..... ……29

3.1.2 Visi dan Misi Polres Sumedang..... …….30

3.1.2.1 Visi Polres Sumedang..... ……30

3.1.2.2 Misi Polres Sumedang .... ……30

3.1.3 Tujuan Dan Sasaran Strategis Polres Sumedang ..... ……31

3.1.4 Sasaran Prioritas Polres Sumedang..... ……32

3.1.5 Struktur Organisasi Satuan Lalu Lintas Polres Sumedang… .. ……34

3.1.6 Surat Izin Mengemudi (SIM)..... ……36

3.1.6.1 Karakteristik Surat Izin Mengemudi (SIM).....36

3.1.6.2 Fungsi Surat Izin Mengemudi (SIM)…….....38

3.1.6.3 Ujian Praktek SIM C……....40

3.1.6.4 Ujian Praktek SIM A 41

3.1.7 Tujuan Program *Quick Wins*……41

3.2 Metode Penelitian……..44

3.2.1 Desain Penelitian……..45

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data……...45

3.2.2.1 Studi Pustaka……...46

3.2.2.2 Studi Lapangan……....46

3.2.3 Teknik Penentuan Informan……47

3.2.4 Teknik Analisa Data……48

3.2.5 Lokasi dan Jadwal Penelitiaan……49

BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Transparansi Dalam Pembuatan SIM Melalui Program *Quick Wins* Di Polres Sumedang…… ……51

4.1.1 Informasi Dalam Pembuatan SIM Melalui Program *Quick Wins* Di Polres Sumedang……...……...…54
4.1.2 Prosedur Dalam Pembuatan SIM melalui Program *Quick Wins* Di Polres Sumedang 59
4.2 Akuntabilitas Dalam Pembuatan SIM Melalui Program *Quick Wins* Di Polres Sumedang……...….68
4.2.1 Tanggung Jawab Dalam Pembuatan SIM Melalui Program *Quick Wins* Di Polres Sumedang…….…..….73
4.3 Kondisional Dalam Pembuatan SIM Melalui Program *Quick Wins* Di Polres Sumedang……...…….…….78
4.3.1 Efektif Dan Efisien Dalam Pembuatan SIM Melalui Program *Quick Wins* Di Polres Sumedang.....81
4.4 Partisifatif Dan Kerjasama Masyarakat Dalam Pembuatan SIM Melalui Program *Quick Wins* Di Polres Sumedang…….…..87
4.4.1 Harapan Dalam Pembuatan SIM Melalui Program *Quick Wins* Di Polres Sumedang……...……...……93
4.5 Kesamaan HakDalam Pembuatan SIM Melalui Program *Quick Wins* Di Polres Sumedang……..…….96
4.6 Keseimbangan Hak Dan kewajiban Dalam Pembuatan SIM Dalam Program Quick Wins Di Polres Sumedang……..102
4.6.1 Kejujuran Dalam pembuatan SIM Melalui Program *Quick Wins* Di Polres Sumedang ……....104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan ..... ……109
5.2 Saran ..... …….110
DAFTAR PUSTAKA ..... …….112
LAMPIRAN-LAMPIRAN……...…….115
DAFTAR RIWAYAT HIDUP..……...…….134

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Model Kerangka pemikiran…….……28

Tabel 3.1 Struktur Organisasi Satuan Lalu Lintas Polres Sumedang …….35

Tabel 3.2 Jadwal Penelitian Skripsi…….50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Mekanisme Penerbitan SIM ..... ……61
Gambar 4.2 Tahap Produksi SIM ..... ……82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Penelitian 115
Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian Dari Polres Sumedang 116
Lampiran 3. Surat Keterangan Tanda Terima Dari Polres Sumedang..... 117
Lampiran 4. Surat Penilaian Ujian Praktek..... 118
Lampiran 5. Lembar Jawaban Ujian Teori 119
Lampiran 6. Pedoman Wawancara Aparatur 120
Lampiran 7. Pedoman Wawancara Masyarakat..... 122
Lampiran 8. Data Identitas Aparatur 124
Lampiran 9. Data Identitas Masyarakat 125
Lampiran 10. Contoh Transkrif Wawancara Dengan Aparatur..... 126
Lampiran 11. Contoh Transkrif Wawancara Dengan Aparatur..... 129
Lampiran 12. Dokumentasi..... 132