DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ..…… ii

LEMBAR REVISI iii

LEMBAR PERNYATAAN…..…… iv

LEMBAR PERSEMBAHAN…..…….. v

ABSTRAK……. vi

ABSTRACK…… vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 6

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 6

1.4 Kegunaan Penelitian 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka 9

2.1.1 Pelayanan ……..... 9

2.1.2 Pelayanan Publik 14

2.1.3 Kualitas 22

2.1.4 Kualitas Pelayanan 24

2.2 Kerangka Pemikiran 28

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian SIM C Di Polrestabes Bandung 33

3.1.1 Tugas Pokok Dan Fungsi Polrestabes Bandung …….. . 33

3.1.2 Visi Dan Misi Polrestabes Bandung 34

3.1.3 Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat SIM C 35

3.1.4 Program Satlantas Polrestabes Bandung …….. 36

3.1.5 Struktur organisasi Polrestabes Bandung …..…….. 36

3.2 Gambaran Umum Tentang Surat Izin Mengemudi (SIM**)** …… 38

3.2.1 Surat Ijin Mengemudi SIM ….…… 38

3.2.2 Fungsi SIM ……... 38

3.2.3 Data Aparatur …….…… 41

3.2.4 Persyaratan Pembuatan SIM C Baru ……... 42

3.2.5 Persyaratan Perpanjangan SIM C ...…… 43

3.2.6 Biaya Pembuatan SIM C ……...……... 45

3.2.7 Mekanisme Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) C ……. 45

3.2.8 Contoh Bentuk (SIM) C …….. 47

3.2.8 Data Pengeluaran SIM C ……..…. 48

3.2.9 Jadwal Pelaksanaan Ujian Praktek SIM ……..…. 49

3.2.10 Jadwal Pelaksanaan Ujian Teori SIM …… 50

3.3 Metode Penelitian …….. 51

3.4 Teknik Pengumpulan Data …… 51

3.4.1 Studi Pustaka ……... 51

3.4.2 Studi Lapangan ……...……...…..... 52

3.5 Teknik Penentuan Informan ……. 53

3.6 Keabsahan Data …… 54

3.7 Teknik Analisa Data ……. 55

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian ……..… 56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Bukti fisik *(Tangibles)* pada Kualitas Pelayanan pembuatan surat izin mengemudi SIM C pada unit pelayanan SIM Satlantas Polrestabes Bandung……. 57

4.2 Kehandalan *(Reliability)* pada Kualitas Pelayanan pembuatan surat izin mengemudi SIM C pada unit pelayanan SIM Satlantas Polrestabes Bandung……. 67

4.3 Ketanggapan *(Responsiveness)* pada Kualitas Pelayanan pembuatan surat izin mengemudi SIM C pada unit pelayanan SIM Satlantas Polrestabes Bandung……. 74

4.4 Jaminan dan kepastian *(Assurance)* pada Kualitas Pelayanan pembuatan surat izin mengemudi SIM C pada unit pelayanan SIM Satlantas Polrestabes Bandung…….. 83

45 Empati *(Empathy)* pada Kualitas Pelayanan pembuatan surat izin mengemudi SIM C pada unit pelayanan SIM Satlantas Polrestabes Bandung ……..…… 90

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan……. 98

5.2 Saran…….. 100

DAFTAR PUSTAKA ……... 101

LAMPIRAN-LAMPIRAN ……... 104

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Struktur Reg Ident Satlantas Polrestabes Bandung..... 37
Tabel 3.2 Daftar Data Pegawai Satlantas Polrestabes Bandung 41
Tabel 3.3 Data Pengeluaran SIM C..... 48
Tabel 3.4 Daftar Pelaksanaan Ujian Praktek SIM ……..…….. 49
Tabel 3.5 Jadwal Pelaksanaan Ujian Teori SIM ……...…. 50
Tabel 3.6 Jadwal Penelitian ……... 56

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran 32
Gambar 3.1 Contoh Bentuk SIM C Depan 47
Gambar 3.2 Contoh Bentuk SIM C Belakang..... 47

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Aparatur 104

Lampiran 2 Pedoman Wawancara Masyarakat 107

Lampiran 3 Transkrip Wawancara Aparatur ...…….…… 111

Lampiran 4 Transkrip Wawancara Masyarakat …..…….. 117

Lampiran 5 Data Informan ……..... 122

Lampiran 6 Surat Permohonan Izin Penelitian …….. 123

Lampiran 7 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian ……. 124

Lampiran 8 Dokumentasi 125

Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup 128