

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN KEGIATAN
PEMBUATAN SURAT IZIN MENGENEMUDI (SIM) ONLINE
DI KANTOR KEPOLISIAN RESORT KOTA
PALEMBANG**

USULAN PENELITIAN

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh derajat S-1
Ilmu Administrasi Negara**



Oleh :

HERLIN FILDZAH AMALINA

NIM. 07011381520076

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2020

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN KEGIATAN
PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI SECARA
ONLINE DI KANTOR KEPOLISIAN RESOR KOTA
PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**

Oleh:

Herlin Fildzah Amalina

07011381520076

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing, Januari 2021

Pembimbing I

Dr. Nurmah Semil, M.Si

NIP. 196712011992032002



Pembimbing II

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA

NIP.1981982272009121002



HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI


EFEKTIVITAS PELAKSANAAN KEGIATAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI SECARA ONLINE DI KANTOR KEPOLISIAN RESOR KOTA PALEMBANG

Skripsi

Telah dipertahankan di Depan Penguji
Pada Tanggal 13 Januari 2021
dan Dinyatatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP.195811191985031003
Ketua



Zailani Surya Marpaung, Sos., MPA
NIP.1981982272009121002
Anggota



Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989112001
Anggota



Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP. 196911191998032100
Anggota



Palembang, Januari 2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya
Dekan,



Prof. Dr. Kigugus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Herlin Fildzah Amalina

NIM : 07011381520076

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelaksanaan Kegiatan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Online di Kantor Kepolisian Resor Kota Palembang”** in beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang pencegahan dan penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi . Apabila di kemudian hari ditemukan dalam Skripsi dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Inderalaya, 14 Januari 2021



Herlin Fildzah Amalina

NIM : 07011381520076

MOTTO PERSEMBAHAN

“Tidak ada yang namanya kebetulan. Kesempatan datang karena diciptakan.”

Kupersembahkan untuk :

1. Kedua orangtua saya

ABSTRACT

This study aims to determine the effectiveness of the implementation of online driving license (SIM) creation activities at the Palembang City Police Resort Office. This research is motivated by problems that occur where there are some people who do not know the online public service system provided by the National Police to make it easier for people to make a Driver's License. This study uses the theory of Kettner, Moroneym and Martin which has five dimensions that is, effort, cost efficiency, results, cost effectiveness, and impact. This research uses descriptive qualitative method with data collection techniques of observation, interviews and documentation. The results of this study showed that in the dimation of effort, every work related to service must be accompanied by a time commitment so that the results are optimal, in the dimension of cost efficiency, input and output according to needs, in the results dimension, namely the least people who use the online service system The cost effectiveness dimension is found to be ineffective considering the small costs incurred for production, and the impact dimension shows a balance between the positive and negative impacts of the online service system.

Keywords: Research, Online, Service, Dimensions.

Advisor I



Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002

Advisor II



Zailani Surya Marpaung,S.Sos.,MPA
NIP. 195806091984031002

Inderalaya, February 2021
Head of Department of Public Administration
School of Social and Polotical Science
Sriwijaya University



Zailani Surya Marpaung,S.Sos.,MPA
NIP. 198108272009121002

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelaksanaan Kegiatan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (Sim) Online Di Kantor Kepolisian Resort Kota Palembang. Penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan yang terjadi dimana masih adanya masyarakat yang belum mengetahui sistem pelayanan publik secara online yang diberikan oleh Polri untuk mempermudah masyarakat dalam membuat Surat Izin Mengemudi. Penelitian ini menggunakan teori Kettner, Moroneym dan Martin yang mempunyai lima dimensi yaitu, upaya, efisiensi biaya, hasil, efektifitas biaya, dan dampak. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada dimensi upaya yaitu setiap pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan harus didampingi dengan komitmen waktu agar hasilnya optimal, pada dimensi efisiensi biaya yaitu input dan output sesuai dengan kebutuhan, pada dimensi hasil yaitu sedikitnya masyarakat yang menggunakan sistem pelayanan online tersebut, pada dimensi efektivitas biaya yaitu ditemukan masih belum efektif mengingat sedikitnya biaya yang dikeluarkan untuk produksi, dan pada dimensi dampak menunjukkan keseimbangan antara dampak positif dan negatif dari sistem pelayanan online tersebut.

Kata Kunci: Penelitian, Online, Pelayanan, Dimensi.

Pembimbing I



Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002

Pembimbing II



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 195806091984031002

Inderalaya, Februari 2021
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas limpahan karunia dan Ridho-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelaksanaan Kegiatan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (Sim) Online Di Kantor Kepolisian Resort Kota Palembang”. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politi Universitas Sriwijaya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat tersusun dengan baik atas bantuan dan bimbingan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis dengan tulus menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Nurmah Semil, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran dan motivasi selama penulisan dan penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II yang telah membimbing serta memotivasi saya selama penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Sylvie Agustina M.Si, selaku Dosen Pembimbing AKademik.
4. Seluruh Pegawai Kantor Kepolisian Resort Kota Palembang.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu dan bantuan selama perkuliahan.
6. Kedua Orang tua yang saya sayangi yang tela mendoakan, mendidik dan memnberikam dukungan kepada penulis.

Palembang, 9 Januari 2021

Penulis
Herlin Fildzah Amalina

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR ISTILAH.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	26
3.2 Fokus Penelitian.....	27
3.3 Lokasi Penelitian.....	27
3.4 Tipe dan Dasar Penelitian.....	28
3.5 Unit Analisis.....	28
3.6 Informan Penelitian.....	28
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.8 Teknik Analisis Data.....	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Gambaran Umum.....	36
4.2 Pembahasan.....	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1. Data Pembuatan Surat Izin Mengemudi Tahun 2019.....	6
1.2. Data Pembuatan SIM A dan SIM C Tahun 2020.....	6
2.1. Penelitian Terdahulu.....	21
3.1. Fokus Penelitian.....	26

DAFTAR GAMBAR

1.1. GAMBAR SURAT IZIN MENGEMUDI A.....	3
1.2. GAMBAR SURAT IZIN MENGEMUDI B II.....	4
1.3. GAMBAR SURAT IZIN MENGEMUDI B I	4
1.4. GAMBAR SURAT IZIN MENGEMUDI C.....	4
1.5. GAMBAR SURAT IZIN MENGEMUDI D.....	5
2.1. SKEMA KERANGKA PEMIKIRAN.....	24
4.1. GAMBAR LAMBANG KOTA PALEMBANG.....	38
4.2. STRUKTUR ORGANISASI.....	46
4.3. GAMBAR PETUGAS KANTOR KEPOLISIAN RESOR KOTA PALEMBANG.....	52
4.4. GAMBAR PETUGAS BAUR MATERIAL DAN BAUR SIM.....	57
4.5. GAMBAR RUANG UJIAN TERTULIS.....	59
4.6. GAMBAR RUANG UJIAN SIMULATOR.....	59
4.7. GAMBAR RUANG LOKET REGISTRASI.....	60
4.8 GAMBAR RUANG TUNGGU.....	60

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Efektivitas berasal dari kata "efektif" dalam bahasa Inggris, yang berarti "berhasil" atau "sesuatu yang dilakukan dengan baik". Untuk mencapai tujuan atau sasaran organisasi, kegiatan, atau program, efektivitas adalah kuncinya. Jika tindakan yang dilakukan sesuai dengan tujuan atau diharapkan, program tersebut dianggap efektif. Menurut H.Emerson, yang dikutip oleh Soewarno Handayadiningrat S. (1994:16), "efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya". Efektivitas juga digunakan sebagai tolak ukur untuk membandingkan antara rencana dan proses yang dilakukan dengan hasil yang di capai. Efektivitas juga digunakan sebagai tolak ukur untuk membandingkan rencana dan proses dengan hasil yang dihasilkan.

Kata "efektif" dan "efisien" seringkali digunakan bersama, meskipun keduanya memiliki arti yang berbeda. Sesuatu yang dilakukan secara efektif belum tentu juga efisien. Menurut Gibson Ivancevich Donnelly, ada empat ukuran efektivitas organisasi: 1. Produksi adalah kemampuan organisasi untuk menghasilkan jumlah dan kualitas output yang sesuai dengan permintaan lingkungan. 2. Efisiensi adalah perbandingan (rasio) antara output dan input. 3. Kepuasan adalah ukuran yang menunjukkan seberapa baik organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. 4. Keunggulan didefinisikan sebagai tingkat di mana organisasi dapat dan benar-benar tanggap terhadap perubahan internal dan eksternal. 5. Pengembangan didefinisikan sebagai ukuran kapasitas organisasi.

Menggunakan kendaraan bermotor baik itu transportasi umum maupun pribadi adalah suatu hal yang penting bagi masyarakat untuk berpergian agar dapat mempersingkat waktu tempuh ke tempat tujuan dibandingkan berjalan kaki ataupun bersepeda.

Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang No 14 Tahun 1992 Pasal 18 (1) tentang Lalu-Lintas dan Angkutan Jalan, bahwa setiap pengemudi kendaraan berotor diwilayah wajib memiliki Surat Izin Mengemudi.

Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah bukti registrasi data serta bukti kemampuan pengemudi kendaraan bermotor yang didapatkan bagi pengemudi kendaraan bermotor dengan memenuhi beberapa persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi (SIM) ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi. Mengacu pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 81 setiap orang harus memenuhi beberapa persyaratan sebagai berikut:

1. Usia

- a. Surat Izin Mengemudi A minimal berumur 17 tahun
- b. Surat Izin Mengemudi C minimal berumur 17 tahun
- c. Surat Izin Mengemudi D minimal berumur 17 tahun
- d. Surat Izin Mengemudi B I minimal berumur 20 tahun
- e. Surat Izin Mengemudi B II minimal berumur 21 tahun

2. Administratif

- a. Mempunyai identitas diri yaitu berupa Kartu Tanda Penduduk

- b. Mengisi formulir permohonan
 - c. Rumusan Sidik jari
3. Kesehatan
- a. Sehat secara jasmani dengan menyertakan surat keterangan dari dokter
 - b. Sehat secara rohani dengan menyertakan surat lulus tes psikologi
4. Lulus ujian
- a. Ujian teori
 - b. Ujian praktik
 - c. Ujian keterampilan melalui simulator

Setelah melewati semua persyaratan tersebut barulah seseorang bisa mendapatkan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Berikut adalah gambar dari berbagai tipe Surat Izin Mengemudi:

- a. Surat Izin Mengemudi A



Gambar 1.1

Ini adalah salah satu contoh gambar surat izin mengemudi tipe A dengan cetakan terbaru

b. Surat Izin Mengemudi B II



Gambar 1.2

Salah satu contoh gambar surat izin mngemudi tipe B II dengan cetakan lama lama

c. Surat Izin Mengemudi B I



Gambar 1.3

Salah satu contoh gambar surat izin mngemudi tipe B I dengan cetakan lama

d. Surat Izin Mengemudi C



Gambar 1.4

Salah satu contoh gambar surat izin mngemudi tipe C dengan cetakan lama

e. Surat Izin Mengemudi D



Gambar 1.5

Salah satu contoh gambar surat izin mngemudi tipe D dengan cetakan lama.

Di era globalisasi seperti sekarang ini, kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi nampaknya belum sepenuhnya di manfaatkan untuk memberikan pelayanan serta menerima pelayanan publik dengan baik. Masih sering kita temukan masyakrat yang harus datang ke instansi pemerintahan untuk menyelesaikan urusannya yang mana menurut penulis hal ini membutuhkan waktu yang lama (berkisar 2-4 hari) karena masyarakat harus bertatap muka untuk mendapatkan pelayanan yang mana hal tersebut bisa dilakukan lebih dari satu hari.

Hal inilah yang memberikan cela kepada para oknum untuk menawarkan jasanya agar masyarakat tak perlu berlama-lama untuk menyelesaikan urusannya, biasanya masyarakat dimintai sejumlah uang untuk mempercepat lajur proses agar urusanny cepat terselesaikan dan memang seperti yang kita ketahui menggunakan oknum ini kita dapat memangkas antrean tanpa harus berlama-lama dan berkali-kali datang ke instansi terkait.

Berikut data yang diambil dari Kantor Kepolisian Resor Kota Palembang pada tahun 2019:

Tabel 1.1 Data Pembuatan SIM 2019

Jenis SIM	Baru	Perpanjang
A	2.482	7.551

B1	1.205	1.563
B2	401	335
C	21.827	13.651
D	15	1

Tabel diatas menunjukkan jumlah total dari masyarakat yang membuat Surat Izin Mengemudi baik secara online maupun konvensional sepanjang tahun 2019.

Untuk pembuatan Surat Izin Mengemudi A dan C sepanjang tahun 2020 baik itu secara online maupun tidak diuraikan sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Data Pembuatan SIM A dan SIM C 2020

Bulan	A	C
Januari	2.433	2.850
Februari	2.110	2.459
Maret	2.224	2.882
April	925	1.173
Mei	738	789
Juni	1.597	1.904
Juli	1.740	2.217
Agustus	1.711	1.968
September	1.782	2.246
Oktober	1.480	1.953
November	1.867	2.394

Desember	1.736	1.823
Total	20.343	24.658

Majunya perkembangan zaman seolah memberikan solusi kepada setiap instansi pemerintahan dalam memecahkan masalah pelayanan publik yang terkesan lamban menjadi lebih cepat dan transparan sehingga pelayanan publik bisa menjadi lebih efektif dan efisien. Berdasarkan Undnag-undang No.14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik pada Pasal 7 ayat 3 tertulis “Untuk melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Badan Publik harus membangun dan mengembangkan sistem, informasi dan dokumentasi untuk mengelola informasi Publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah”. Dalam undang-undang yang sama, Badan Publik adalah lembaga esekutif, legislatif yudikatif dan badan lain yang tupoksinya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, atau organisasi nonpemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan atau APBD, sumbangan masyarakat, dan/atauluar negeri diharuskan membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi.

Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.1 Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan

(membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan

Pelayanan publik adalah pelayanan memuaskan yang diberikan pemerintah setempat kepada masyarakat dan melakukan peningkatan pelayanan publik setiap tahunnya agar pemerintah dapat dengan mudah memberikan pelayanannya kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan zaman. Saefullah (1995:5) mengemukakan bahwa pelayanan publik umum adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk negara yang menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Seperti yang dikemukakan Dale dalam Saefullah (1995:5) dilihat dari prosesnya yang terjadi interaksi diantara yang memberi pelayanan dengan yang diberikan pelayanan. Dimana pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan dan pemerintahan.

Dengan menggunakan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi maka masyarakat tak perlu lagi menggunakan jasa oknum-oknum tertentu jika ingin menyelesaikan kebutuhannya secara cepat, karena dengan ini

maka masyarakat mengetahui dengan jelas kapan, bagaimana, dan apa-apa saja yang harus dilengkapi sebelum mereka datang ke instansi terkait untuk menyelesaikan urusannya. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memberikan kemudahan kepada setiap penggunanya yang kemudian diterapkan dalam berbagai aspek, yaitu kegiatan bisnis dan sektor publik. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di sektor publik khususnya dibidang pelayanan publik memberikan banyak kemudahan dalam melayani masyarakat yang membutuhkannya.

Salah satu contoh pelayanan publik yang sudah didukung dengan teknologi informasi dan komunikasi yaitu pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang bisa diakses secara online oleh setiap masyarakat yang membutuhkannya.

Dengan segala kemudahan yang telah diberikan oleh Polri dengan membuat program pembuatan SIM online, namun masyarakat kita lebih cenderung datang langsung kantor samsat, kapolresta ataupun menggunakan jasa samsat keliling. Di zaman globalisasi seperti sekarang ini masyarakat sangat dekat dengan hal-hal yang berhubungan dengan teknologi informasi dan komunikasi, namun untuk hal ini agaknya masyarakat lebih banyak memilih untuk tidak menggunakan jasa pembuatan SIM secara online tersebut. Banyak dari mereka beranggapan bahwa tidak ada bedanya menggunakan layanan pembuatan sim secara online atau dengan mendatangi langsung Kantor Kepolisian Resor Kota Palembang untuk membuat atau memperpanjang SIM. Karena baik mendaftar secara online maupun tidak, pendaftar harus tetap datang ke Kantor Kepolisian Resor Kota Palembang untuk menjalani serangkaian tes sesuai dengan prosedur yang di berikan. Namun ada

beberapa masyarakat yang bahkan tidak mengetahui tentang adanya pembuatan SIM secara online. Untuk mengetahui efektif atau tidaknya website yang disediakan Kapolri dalam pembuatan SIM secara online maka, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian mengenai efektivitas kegiatan pembuatan SIM secara online di lingkungan Kantor Kepolisian Resor Kota Palembang.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana keefektivitasan kegiatan pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) secara online?
2. Apa saja kelemahan dan kelebihan pelaksanaan kegiatan pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) secara online?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui efektif atau tidaknya website pelayanan pembuatan SIM secara online.
2. Untuk mengetahui penyebab masyarakat lebih suka mendatangi langsung Kantor Kepolisian Resor Kota Palembang

1.4 Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian ini memberikan sumbangan pemikiran bagi penulis dalam hal efektivitas penerapan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Lingkungan Kantor Kepolisian Resor Kota Palembang.
2. Sebagai masukan serta informasi bagi pihak yang memerlukan, terutama di Kantor Kepolisian Resor Kota Palembang.

3. Untuk meningkatkan dan menambah pengetahuan serta pengalaman bagi penulis melalui karya ilmiah ini, khususnya di bidang pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi dan dalam bidang penelitian pada umumnya.

Daftar Pustaka

- Brown Sp, & Leigh Tw. 1996. *A New Look At Pschcological Climate And Its Relationship To Job Involvement, Effort And Performance*. Journal of Applied Psychology. Vol 81, 358-368
- Gibson, Ronald F. 1994. *Principle of Composite Material Mechanics*. New York: Mc. Graw Hill, Inc
- Handayaniingrat. Soewarno. 1982. *Organisasi , Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung
- Hansen, Don R. And Maryanne M. Mowen. 2004. *Akuntansi Manajemen, Buku . Edisi 7*. Jakarta: Salemba Empat
- Hasibuan, S.P Malayu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakara: Bumi Aksara
- Kettner, M. Peter, Robert M.Moroney and Laurance L Martin. 1991. *Designing and Managing Program: An Effectiveness Base Aprroach*. London: Sage Publication
- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Anelia. Jakarta: Salemba Empat
- Miles, B. Matthew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UIP
- Siagian, S.P. 1982. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung

Soemarwoto, Otto. 1998. *Analisis Dampak Lingkungan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press

Winarno, Sigit. 2003. *Kamus Besar Ekonomi*. :Pustaka Grafika