

ABSTRAK

SURATNI, (281409024) Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Satuan Lalu Lintas Polres Gorontalo Kota. Program Studi Sosiologi fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo.

Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi masyarakat dalam pelayanan pembuatan SIM di Satlantas Polres Gorontalo Kota. Dan untuk Mengetahui hubungan persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satlantas Polres Gorontalo Kota. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatory research yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian melalui pengujian hipotesis.

Di dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah para pemohon pembuatan SIM di Satlantas Polres Gorontalo Kota sebanyak 98 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. dan analisis data menggunakan analisis regresi sederhana dengan alat bantu SPSS 16.0 for Windows.

Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa secara simultan pengaruh persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan dalam pembuatan SIM di Satlantas Polres Gorontalo Kota menunjukkan pengaruh sebesar 0,286 (28,6%). Pengaruh yang diperoleh cukup besar. Sedangkan $100\% - 28,6\% = 71,4\%$ lainnya dipengaruhi faktor lain yang tidak termasuk dalam variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Jika dilihat dari tingkat hubungan persepsi masyarakat dengan kinerja pelayanan, masuk dalam kategori kuat (erat) dengan besar korelasi 0,535 atau 53,5%.

Kata Kunci: *Persepsi Masyarakat, Kinerja Pelayanan, Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM).*