

## ABSTRAK

**MOH ANDIKA B KONIYO, 271410035, EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN SIM DITINJAU DARI SOP (STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR)** (studi kasus di Satuan Lalu Lintas Polres Gorontalo), Program studi S1 Ilmu Hukum, fakultas Hukum universitas Negeri Gorontalo, Pembimbing I Moh. Rusdiyanto Puluhulawa, SH,MHum dan Pembimbing II Dian Ekawaty Ismail, SH.,MH

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana mekanisme pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi yang dilakukan oleh polisi satuan lalu lintas di Polres Gorontalo apa sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur serta faktor-faktor apa yang menghambat pelayanan pembuatan surat izin mengemudi, dan upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi masalah yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur pelayanan Surat Izin Mengemudi.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif dan apabila dilihat dari tujuannya termasuk penelitian hukum empiris. Lokasi penelitian di Satuan Lalu Lintas Polres Gorontalo. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang bersumber dari Petugas Kepolisian yang bertugas di unit penerbitan Surat Izin Mengemudi Serta masyarakat Yang ingin Membuat Surat Izin Mengemudi dan data sekunder diperoleh dari bahan kepustakaan serta peraturan-peraturan yang berhubungan dengan judul skripsi. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dilakukan dengan wawancara dan studi kepustakaan. Analisis data yang digunakan adalah analisis model kualitatif, dimana data yang terkumpul akan dianalisa melalui tiga tahap yaitu mereproduksi data, menyajikan data dan penarikan kesimpulan.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Satuan Lalu Lintas Polres Gorontalo dalam pelaksanaan belum efektif sesuai prosedur masih terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut, diantaranya adalah kekurangan anggota SATPAS yang bertugas dalam unit registrasi dan identifikasi surat izin mengemudi sehingga pelaksanaan belum berjalan efektif, dan masalah utama adalah kurangnya kesadaran dari oknum yang tidak mematuhi aturan sehingga timbul pelanggaran yang tidak sesuai standar operasional prosedur tentang surat izin mengemudi. Oleh karena itu diperlukan berbagai upaya untuk mengatasi kendala-kendala yang timbul dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan surat izin mengemudi di Satuan Lalu Lintas Polres Gorontalo.

Kata Kunci : *Efektivitas, Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi, Standar Operasional Prosedur*