

## ABSTRAK

Di tengah pandemi Covid-19, Satpas Polrestabes Bandung tetap membuka pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) dengan membatasi jumlah pemohon SIM sejalan dengan dilaksanakannya Adaptasi Kebiasaan Baru di Kota Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di era Covid-19 pada Polrestabes Bandung tahun 2020. Penelitian ini mengenai kualitas pelayanan publik dalam pembuatan SIM yang menjadi variabel tunggal. Peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan publik dari Zeithaml yang terdiri dari lima dimensi diantaranya *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Metode penelitian yang diaplikasikan dalam penelitian ini yakni metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, serta bahan audio-visual. Adapun tahapan analisis data yang digunakan yaitu manajemen data; membaca dan membuat memo (*memoing*); deskripsi, klasifikasi, dan penafsiran; serta penyajian dan interpretasi data. Hasil penelitian yang telah diperoleh yaitu bahwa dimensi *tangible* (berwujud) berkenaan dengan fasilitas penunjang pelayanan di masa Covid-19 telah tersedia sesuai protokol kesehatan. Dimensi *reliability* (kehandalan) telah menyusun serta menerapkan standar pelayanan di masa pandemi Covid-19, namun petugas pelayanan masih belum seluruhnya bersertifikasi. Selanjutnya dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dimana petugas Satpas telah sigap dan tanggap dalam melayani dan menangani keluhan pemohon SIM. Pada dimensi *assurance* (jaminan), dimana Satpas Polrestabes Bandung tidak bisa memberikan jaminan ketepatan waktu sesuai dengan yang ada dalam standar pelayanan. Hal tersebut dapat mempengaruhi dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dalam memberikan pelayanan yang cepat. dimensi *empathy* (empati), petugas Satpas memiliki kepekaan dan memberikan perhatian penuh kepada pemohon SIM. Simpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di era Covid-19 pada Polrestabes Bandung tahun 2020 masih kurang dalam dimensi jaminan (*assurance*).

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Pembuatan SIM, Polrestabes Bandung, Covid-19.**