

TESIS

**PERAN SATUAN LALU LINTAS PADA POLRES
KABUPATEN PINRANG DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN ADMINISTRASI KENDARAAN
BERMOTOR**

Diajukan oleh:

**MORENS DANARI
4616103039**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BOSOWA
MAKASSAR
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

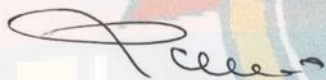
Judul : Peran Satlantas Lalu Lintas Pada Polres Kabupaten Pinrang Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor

Nama Mahasiswa : Morens Danari

NIM : 4616103039

Program Studi : Administrasi Publik

Menyetujui,
Komisi Pembimbing:



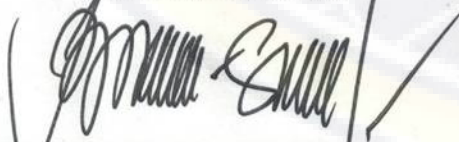
Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si.
Ketua



Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M.Si.
Anggota

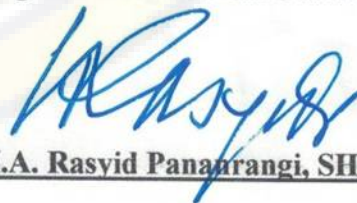
Mengetahui:

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Bosowa



Prof. Dr. Ir. Batara Surya, M.Si.

Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik



Prof. Dr. H.A. Raszyd Panarangi, SH., M.Pd.

HALAMAN PENERIMAAN

PERAN SATLANTAS LALU LINTAS PADA POLRES KABUPATEN PINRANG DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KENDARAAN BERMOTOR

Pada Hari/Tanggal :
Tesis atas nama : Morens Danari
NIM : 4616103039

Telah diterima oleh Panitia Ujian Tesis Program Pascasarjana untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister pada Program Studi Administrasi Publik.

BOSOWA
PANITIA UJIAN TESIS

Ketua : Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si. (.....)
Sekertaris : Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M.Si. (.....)
Anggota Penguji : 1. Prof. Dr. H. A. Rasyid Pananrangi, S.H., M.Pd. (.....)
2. Prof. Dr. H. Imran Ismail, M.S. (.....)

Makassar, 2019

Direktur


Prof. Dr. Ir. Batara Surya, M.Si.

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (MAGISTER) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar,
Mahasiswa,

2019




Morens Danari

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan hidayah, taufik, dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyajikan tesis yang berjudul "Peran satlantas lalu lintas pada Polres Kabupaten Pinrang dalam memberikan pelayanan administrasi kendaraan bermotor" dapat terselesaikan tepat waktu.

Di dalam tulisan ini disajikan pokok-pokok bahasan mengenai: 1) Kualitas Pelayanan Publik di Polres Pinrang; dan 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Polres Pinrang.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Bosowa Prof. Dr. Ir. HM Saleh Pallu, M.Eng, yang telah memberikan fasilitas kepada kami untuk menyelesaikan tesis ini sampai dapat dipertahankan di depan dewan penguji.
2. Direktur Program Pasca Sarjana Prof. Dr. Ir. Batara Surya., M.Si dan Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Prof. Dr. H. Andi Pananrangi, S.H., M.Pd. yang selama ini telah memberikan motivasi dalam menyelesaikan tesis ini.
3. Ketua Komisi Pembimbing Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si. dan anggota Komisi Pembimbing Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M.Si. yang selalu memberikan dorongan dan koreksi-koreksi sehingga Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.

4. Seluruh Dosen Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar yang selama ini telah mentransfer ilmunya dalam proses perkuliahan.
5. Seluruh informan, yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan informasinya di lokasi penelitian.

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, walaupun telah dikerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi masih dirasakan banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang membangun, agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

**Makassar,
Penulis**

2019

Morens Danari

ABSTRAK

Morens Danari. Peran satlantas lalu lintas pada polres kabupaten pinrang dalam memberikan pelayanan administrasi kendaraan bermotor. (Dibimbing oleh Juharni dan Syamsul Bahri)

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Teori efektivitas pelayanan publik yang digunakan terdiri atas: *Tangible*, atau bukti fisik; *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya; *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas; *Assurance*, atau jaminan dan kepastian dan kemampuan petugas pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap masyarakat; *Empathy*, yaitu kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada masyarakat.

Jenis penelitian ini adalah metode penelitian yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai kualitas pelayanan publik di Polres Pinrang.

Hasil dari penelitian ini yakni: Kualitas pelayanan publik di Polres Pinrang terbilang baik. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara terhadap lima aspek kualitas pelayanan yakni: Kualitas pelayanan publik di Polres Pinrang ada dimensi *tangible* berdasarkan data dari indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian bisa dikatakan baik karena dari indikator yang ada dalam dimensi *Tingabel* ini hampir semuanya baik. Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap dimensi *realibility* kualitas pelayanan publik di Polres Pinrang baik. Karena indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini terpenuhi dengan sangat baik. Sikap *Responsiiviness* yang ditunjukkan oleh pegawai pada saat pelayanan SIM di Polres Pinrang kurang baik. Hal ini disebabkan karena kurangnya masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan saran melalui kotak saran. Sikap *Assurance* dalam sistem pelayanan publik di Polres Pinrang baik, itu terlihat dari jam buka pelayanan yang terpampang di Polres Pinrang. Sikap *Emphaty* pegawai di Kelurahan Sidodadi baik. Hal ini terlihat dari prioritas pelayanan yang diberikan pada setiap masyarakat yang sesuai dengan misi dari Polres Pinrang pada para masyarakat yang berkomitmen untuk menyediakan pelayanan yang tepat waktu dan bernilai baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam upaya untuk memaksimalkan efektivitas pelaksanaan tugas aparat terhadap pelayanan publik di kelurahan Sidodadi, adalah kemampuan aparat dalam mentaati aturan sistem kerja dapat dilaksanakan dengan baik, serta sarana pelayanan Polres Pinrang yang kurang memadai seperti belum tersedianya komputer PC yang memadai dan menjadi faktor yang sangat berpengaruh dalam pelaksanaan efektivitas tugas pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik pada Polres Pinrang.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan, Publik

ABSTRACT

Public service is an effort carried out by a group or a bureaucracy to provide assistance to the community in order to achieve a certain goal. The effectiveness theory of public services used consists of: Tangible, or physical evidence; Reliability, or reliability, is the ability to provide services as promised accurately and reliably; Responsiveness, or a response that is a willingness to help and provide prompt and appropriate services to the community by delivering clear information; Assurance, or guarantee and certainty and the ability of service personnel to foster a sense of trust in the community; Empathy, namely the ability of service personnel to give genuine and individual or personal attention to the community.

This type of research is a descriptive research method with a qualitative approach aimed at exploring the facts about the quality of public services at the Pinrang District Police Station.

The results of this study are: The quality of public services at Pinrang District Police is good. This is consistent with the results of interviews with the five aspects of service quality, namely: The quality of public services in Pinrang District Police has tangible dimensions based on the data from the indicators used in the study can be said to be good because almost all of the indicators in this Tingabel dimension are good. A series of qualitative analyzes carried out on the dimensions of the reliability of the quality of public services at the Pinrang District Police are good. Because the indicators used in this study are met very well. Responsiveness was shown by employees when the SIM services at Pinrang District Police were not good. This is due to lack of community in submitting complaints and suggestions through the suggestion box. Assurance attitude in the public service system at Pinrang District Police Station is good, it can be seen from the opening hours of services displayed at the Pinrang Police Station. Emphaty's attitude towards employees in Sidodadi Village is good. This can be seen from the priority of services provided to each community that is in accordance with the mission of Pinrang District Police to the community who are committed to providing timely and good value services. Factors that influence in an effort to maximize the effectiveness of the implementation of apparatus duties on public services in Sidodadi village, is the ability of the apparatus to obey the work system rules can be implemented properly, and Pinrang District Police service facilities are inadequate such as the unavailability of an adequate PC computer and factors that are very influential in the implementation of the effectiveness of the duties of employees in carrying out public services at the Pinrang Police Station.

Keywords: Performance, Service, Public

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENERIMAAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS.....	iv
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Kajian Pustaka.....	9
1. Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah.....	9
2. Tinjauan Tentang Polisi Lalu Lintas.....	12
3. Konsep Pelayanan Publik.....	20
B. Kerangka Konsep.....	58
BAB III METODE PENELITIAN.....	60
A. Jenis Penelitian.....	60
B. Lokasi Penelitian.....	61
C. Fokus dan Deskripsi Fokus Penelitian.....	61
D. Informan Penelitian.....	62
E. Metode Pengumpulan Data.....	63
F. Jenis dan Sumber Data.....	64
G. Analisis Data.....	65

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	69
A. Hasil Penelitian	69
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	69
2. Kualitas Pelayanan di Polres Pinrang	74
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik di Polres Pinrang	87
B. Pembahasan Hasil Penelitian	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	112
A. Kesimpulan	112
B. Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA.....	114

BOSOWA

DAFTAR GAMBAR

No. Tabel	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Konsep	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Pedoman Wawancara	120
2	Foto-foto	



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Polisi lalu lintas adalah unsur pelaksana yang bertugas menyelenggarakan tugas kepolisian mencakup penjagaan, pengaturan, pengawalan dan patroli, pendidikan masyarakat dan rekayasa lalu lintas, registrasi dan identifikasi pengemudi atau kendaraan bermotor, penyidikan kecelakaan lalu lintas dan penegakan hukum dalam bidang lalu lintas, guna memelihara keamanan, ketertiban dan kelancaran lalulintas. Pelayanan kepada masyarakat di bidang lalu lintas dilaksanakan juga untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, karena dalam masyarakat yang modern lalulintas merupakan faktor utama pendukung produktivitasnya. Dan dalam lalu lintas banyak masalah atau gangguan yang dapat menghambat dan mematikan proses produktivitas masyarakat. Seperti kecelakaan lalu lintas, kemacetan maupun tindak pidana yang berkaitan dengan kendaraan bermotor.

Para petugas kepolisian pada tingkat pelaksana menindaklanjuti kebijakan-kebijakan pimpinan terutama yang berkaitan dengan pelayanan di bidang SIM, STNK, BPKB dan penyidikan kecelakaan lalu lintas. Undang-undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang digagas oleh Departemen Perhubungan, dibuat agar penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan sesuai harapan masyarakat, sejalan dengan kondisi dan kebutuhan penyelenggaraan lalulintas dan angkutan jalan saat ini, serta harmoni dengan

Undang-undang lainnya. Yang lebih penting dari hal tersebut adalah bagaimana kita dapat menjawab dan menjalankan amanah yang tertuang didalamnya. Sesuai dengan Pasal 7 ayat 2e dinyatakan: "bahwa tugas pokok dan fungsi Polri dalam hal penyelenggaraan lalu lintas sebagai suatu : "urusan pemerintah di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi, penegakkan hukum, operasional manajemen dan rekayasa lalu lintas, serta pendidikan berlalu lintas". Selanjutnya, tugas dan fungsi Polri tersebut, diperinci pada pasal 12, meliputi 9 hal yakni :

1. Pengujian dan penerbitan SIM kendaraan bermotor
2. Pelaksanaan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor
3. Pengumpulan, pemantauan, pengolahan, dan penyajian data lalu lintas dan angkutan jalan
4. Pengelolaan pusat pengendalian sistem informasi dan komunikasi lalu lintas dan angkutan jalan.
5. Pengaturan, penjagaan, pengawalan dan patroli lalu lintas
6. Penegakan hukum meliputi penindakan pelanggaran dan penanganan kecelakaan lalu lintas.
7. Pendidikan berlalu lintas
8. Pelaksanaan manajemen dan rekayasa lalu lintas
9. Pelaksanaan manajemen operasional lalu lintas.

Dengan adanya UU No. 22 Tahun 2009 ini, bukan berarti bahwa Polri akan berorientasi pada kewenangan (*authority*). Akan tetapi, harus disadari bahwa tugas dan fungsi Polri di bidang lalu lintas, berikut kewenangan-kewenangan yang

melekat, berkolerasi erat dengan fungsi kepolisian lainnya baik menyangkut aspek penegakan hukum maupun pemeliharaan Kamtibmas dan pencegahan kejahatan secara terpadu.

Polri sebagai administrasi negara atau administrasi publik yang berorientasi pada pelayanan untuk menuju pelayanan Polri yang prima yang sesuai dengan harapan masyarakat dan dapat mengangkat citra serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada aparat negara khususnya Polri, memerlukan berbagai pembenahan. Pembenahan tersebut antara lain mencakup bidang administrasi. Pelayanan kepada publik yang diselenggarakan Pemerintah Kabupaten Pinrang khususnya Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Pinrang diantaranya adalah memberikan pelayanan pembuatan SIM (Surat Ijin Mengemudi) penerbitan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor) dan TNKB (Tanda Nomor Kendaraan Bermotor) kepada masyarakat. SIM adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan trampil mengemudikan kendaraan bermotor. BPKB adalah buku yang dikeluarkan atau diterbitkan oleh Satuan Lalu Lintas Polri sebagai bukti kepemilikan kendaraan bermotor. Fungsi SIM :

1. Sebagai sarana identifikasi atau jati diri seorang pengendara.
2. Sebagai alat bukti telah menempuh ujian ketrampilan mengemudi dan teori.

3. Sebagai sarana dan upaya paksa dalam hal bila terjadi pelanggaran lalu lintas.

4. Sebagai sarana pelayanan masyarakat

BPKB berfungsi sebagai Surat Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor. Penerbitan BPKB dilaksanakan oleh Satuan Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia. Spesifikasi Teknis dan pengadaan BPKB ditetapkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia. Bersamaan dengan pendaftaran BPKB diberikan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor. BPKB dapat disamakan sebagai *certificate of ownership* yang disempurnakan dan merupakan dokumen penting. BPKB juga dapat dijadikan sebagai jaminan atau tanggungan dalam pinjam meminjam berdasarkan kepercayaan masyarakat. STNK atau Surat Tanda Kendaraan Bermotor adalah tanda bukti pendaftaran dan pengesahan suatu kendaraan bermotor berdasarkan identifikasi dan kepemilikan yang telah didaftar. STNK diterbitkan oleh Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) yakni tempat pelayanan penerbitan/pengesahan STNK oleh 3 (tiga) instansi yaitu Polri, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja.

STNK berfungsi: (1) Sebagai sarana perlindungan masyarakat. (2) Sebagai sarana pelayanan masyarakat. (3) Sebagai deteksi guna membentuk langkah selanjutnya jika terjadi pelanggaran. (4) Untuk meningkatkan penerimaan negara melalui sektor pajak.

TNKB atau Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, atau biasa disebut plat nomor dibuat untuk mengidentifikasi kendaraan bermotor yang berlalu-lintas di

jalan umum. Biasanya setelah membeli kendaraan, disertai dengan STNK, BPKB, dan TNKB (Plat Nomor), terbuat dari bahan plat aluminium ketebalan 1 mm dengan dua baris tulisan, baris pertama menunjukkan huruf kode wilayah, angka nomor polisi, dan huruf akhir seri wilayah. Sedangkan baris kedua menunjukkan bulan dan tahun masa berlaku. Ukuran plat nomor untuk kendaraan roda 2 dan roda 3 adalah 250 x 105 mm, untuk kendaraan roda 4 atau lebih adalah 395 x 135 mm. Garis pembatasan antara baris pertama dan baris kedua lebarnya 5 mm. Pada sudut kanan atas dan kiribawah terdapat tanda cetakan lambang Polisi Lalu Lintas dan pada bagian sisi kanan dan kiri bertuliskan "DITLANTAS POLRI" (Direktorat Lalu Lintas Kepolisian RI) yang merupakan hak paten pembuatan plat nomor. Warna plat nomor ditentukan sesuai penggunaannya, ditetapkan sebagai berikut:

1. Kendaraan pribadi: Warna dasar hitam dengan tulisan putih.
2. Kendaraan umum : Warna dasar kuning dengan tulisan hitam.
3. Kendaraan milik pemerintah : Warna dasar merah dengan tulisan putih.
4. Kendaraan untuk transportasi dealer : Warna dasar putih dengan tulisan merah.
5. Kendaraan Corps Diplomatik : Warna dasar putih dengan tulisan hitam.
6. Kendaraan Staff Operasional Corps Diplomatik : Warna dasar hitam dengan tulisan putih berformat khusus.

Registrasi kendaraan bermotor berkaitan erat dengan *scientific crime investigation*, maupun kesatuan data base finger print untuk kepentingan identifikasi pemilik SIM, juga memiliki kaitan dengan investigasi kriminal.

Demikian juga dalam hal manajemen operasional lalu lintas, Polri menjadi bagian yang penting dan menentukan guna terwujudnya sistem transportasi publik yang aman, nyaman dan lancar.

Karakteristik tugas dan fungsi lalu lintas bersentuhan langsung dengan masyarakat, menimbulkan konsekuensi dijadikannya fungsi ini sebagai sasaran berbagai kontrol eksternal. Hal tersebut hendaknya dilihat sebagai bentuk kepedulian masyarakat pada kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Polri, serta dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja, guna terwujudnya transparansi, akuntabilitas, maupun pelayanan publik yang mudah dan cepat, dalam rangka *goodgovernment* (pemerintahan yang bersih). Sistem administrasi yang dipakai adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (disingkat Samsat), atau dalam bahasa Inggris *one roof system*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Contoh: dari Samsat adalah dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan Kantor Bersama Samsat.

Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK; Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Lokasi Kantor Bersama Samsat umumnya berada di lingkungan Kantor Polri setempat, atau di lingkungan Satlantas atau Ditlantas Polda setempat. Samsat ada di masing-masing provinsi, serta memiliki unit pelayanan di setiap kabupaten atau kota. Seiring dengan peningkatan profesionalisme kepolisian, tuntutan ke arah perbaikan kinerja dan citra kepolisian sebagai pelayan masyarakat telah menjadi agenda reformasi kepolisian. Daya kritis masyarakat sipil terhadap kinerja dan citra kepolisian adalah cerminan kuatnya aspirasi dan tuntutan atas hak-hak masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Untuk memberikan arah bagi jalannya suatu penelitian, maka terlebih dahulu perlu dirumuskan hal-hal yang akan menjadi permasalahan dalam penelitian. Disamping itu masalah dapat muncul karena keragu-raguan tentang keadaan sesuatu, sehingga ingin diketahui keadaannya secara mendalam dan efektif. Beranjak dari uraian di atas, maka penulis mencoba membuat perumusan masalah yakni:

1. Bagaimanakah bentuk pelayanan administrasi yang dilakukan oleh Satuan Lalu Lintas pada Polres Kabupaten Pinrang terhadap kepemilikan kendaraan bermotor?.

2. Faktor apa saja yang mempengaruhi bentuk pelayanan administrasi yang dilakukan oleh Satuan Lalu Lintas pada Polres Kabupaten Pinrang terhadap kepemilikan kendaraan bermotor?.

C. Tujuan Penelitian

Sejauh mana penelitian yang dilakukan tentu mempunyai sasaran yang hendak dicapai atau menjadi tujuan penelitian. Dengan kata lain tujuan penelitian adalah untuk memperjelas dan menghindari terjadinya kesimpangsiuran. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk pelayanan administrasi yang dilakukan oleh Satuan Lalu Lintas pada Polres Kabupaten Pinrang terhadap kepemilikan kendaraan bermotor.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor yang mempengaruhi bentuk pelayanan administrasi yang dilakukan oleh Satuan Lalu Lintas pada Polres Kabupaten Pinrang terhadap kepemilikan kendaraan bermotor.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Satuan Lalu Lintas merupakan sumbangan pemikiran dan kerangka acuan untuk dimanfaatkan dalam memberikan pelayanan administrasi kendaraan bermotor kepada masyarakat.

2. Dapat memajukan pelayanan Polisi lalu lintas sehingga kerumitan dan persoalan dapat terjawab baik dari pihak kepolisian ataupun masyarakat.
3. Memberikan sumbangan pemikiran dan informasi bagi masyarakat dan perusahaan atau instansi yang bersangkutan.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEP

A. Kajian Pustaka

1. Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah

Untuk mengatur dan menjaga keteraturan sosial dalam masyarakat diperlukan adanya aturan, norma yang adil dan beradab. Dan untuk menegakkan aturan tersebut, mengajak masyarakat untuk mematuhi serta menyelesaikan berbagai masalah sosial dalam masyarakat diperlukan suatu institusi yang dapat bertindak sebagai wasit yang adil salah satunya adalah polisi (Suparlan;1999). Menurut Rahardjo (2000) "Sosok Polisi yang ideal di seluruh dunia adalah polisi yang cocok dengan masyarakat". Dengan prinsip tersebut di atas masyarakat mengharapkan adanya polisi yang cocok dengan masyarakatnya, yang berubah dari polisi yang antagonis (polisi yang tidak peka terhadap dinamika tersebut dan menjalankan gaya pemolisian yang bertentangan dengan masyarakatnya) menjadi polisi yang protagonis (terbuka terhadap dinamika perubahan masyarakat dan bersedia untuk mengakomodasikannya ke dalam tugas-tugasnya).

Fungsi polisi dalam struktur kehidupan masyarakat sebagai pengayom masyarakat, penegakkan hukum, mempunyai tanggung jawab khusus untuk memelihara ketertiban masyarakat dan menangani kejahatan baik dalam bentuk tindakan terhadap kejahatan maupun bentuk pencegahan kejahatan agar para anggota masyarakat dapat hidup dan bekerja dalam keadaan aman dan tenteram (Bahtiar, 1994 :1). Dengan kata lain kegiatan-kegiatan polisi adalah berkenaan

dengan sesuatu gejala yang ada dalam kehidupan sosial dari sesuatu masyarakat yang dirasakan sebagai beban atau gangguan yang merugikan para anggota masyarakat tersebut (Suparlan, 1999: 56).

Polisi lalu lintas sebagai polisi sipil yang demokratis dan diakhiri dengan kesimpulan dan saran yang dapat dijadikan acuan atau strategi membangun citra Polisi RI pada umumnya dan polisi lalu lintas khususnya. Polisi sipil yang modern dan demokratis adalah polisi yang mengedepankan kemampuan pengetahuannya dalam menciptakan, memelihara dan memperbaiki keteraturan sosial (Kamtibmas). Pola pemolisian lebih mengedepankan pencegahan, dan upaya-upaya membereikan pencerahan kepada masyarakat untuk berperan serta. Dan penilaian keberhasilan polisi bukan semata-mata pada pengungkapan kasus atau *crime fighter*, tetapi adalah pada *maintenance order* atau *restorative order*. Sehingga dalam pemolisian dapat berjalan secara efektif dan dapat diterima atau cocok dengan masyarakatnya (sesuai dengan corak masyarakat dan kebudayaannya), diperlukan gaya pemolisian yang berorientasi pada masyarakat dan untuk memecahkan masalah sosial yang terjadi (*problem solving policing*).

Polisi lalu lintas adalah unsur pelaksana yang bertugas menyelenggarakan tugas kepolisian mencakup penjagaan, pengaturan, pengawalan dan patroli, pendidikan masyarakat dan rekayasa lalu lintas, registrasi dan identifikasi pengemudi atau kendaraan bermotor, penyidikan kecelakaan lalu lintas dan penegakan hukum dalam bidang lalu lintas, guna memelihara keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas. Pelayanan kepada masyarakat di bidang lalu

lintas dilaksanakan juga untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, karena dalam masyarakat yang modern lalu lintas merupakan faktor utama pendukung produktivitasnya. Dan dalam lalu lintas banyak masalah atau gangguan yang dapat menghambat dan mematikan proses produktivitas masyarakat. Seperti kecelakaan lalu lintas, kemacetan maupun tindak pidana yang berkaitan dengan kendaraan bermotor. Untuk itu polisi lalu lintas juga mempunyai visi dan misi yang sejalan dengan bahasan Polisi RI di masa depan.

Para petugas kepolisian pada tingkat pelaksana menindaklanjuti kebijakan-kebijakan pimpinan terutama yang berkaitan dengan pelayanan di bidang SIM, STNK, BPKB dan penyidikan kecelakaan lalu lintas. BPKB adalah buku yang dikeluarkan atau diterbitkan oleh Satuan Lalu Lintas Polri sebagai bukti kepemilikan kendaraan bermotor. BPKB dapat disamakan dengan *Certificate of Ownership* yang disempurnakan dan merupakan dokumen penting yang harus disimpan baik-baik oleh yang bersangkutan. BPKB akan mempertinggi daya guna dari tata cara administrasi pendaftaran kendaraan bermotor, sehingga di samping meningkatkan *public service* juga dimanfaatkan untuk menyempurnakan cara pengawasan terhadap pemasukan keuangan negara non pajak, kepemilikan kendaraan bermotor dan sebagainya.

BPKB berfungsi sebagai Surat Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor. Penerbitan BPKB dilaksanakan oleh Satuan Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia. Spesifikasi Teknis dan pengadaan BPKB ditetapkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia. Bersamaan dengan pendaftaran BPKB

diberikan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor.

Penyelenggaraan registrasi dan identifikasi Kendaraan Bermotor dalam bentuk BPKB adalah untuk kepentingan pelaksanaan tugas-tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam menciptakan keamanan dan ketertiban masyarakat, terutama yang berkaitan dengan penyelidikan atau penyidikan pada kasus pelanggaran dan kejahatan yang berkaitan dengan kendaraan bermotor. Perkembangan kejahatan semakin canggih dan kompleks, sehingga mengharuskan Polri mengerahkan segenap kekuatan untuk menanggulangi, antara lain melalui registrasi dan identifikasi lalu lintas atau pendaftaran Kendaraan Bermotor. Disamping itu sesuai dengan peraturan perundang-undangan sebagaimana tercantum pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 Pasal 175 PP No.44 Tahun 1993 disebutkan bahwa “sebagai bukti bahwa kendaraan bermotor telah didaftarkan diberikan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor serta Tanda Nomor Kendaraan Bermotor”. Untuk itu perlu diambil langkah-langkah guna menyamakan persepsi dan tindakan dalam proses penerbitan BPKB terutama.

Urutan pembuatan mekanisme pendaftaran BPKB baru adalah Pemohon (dengan persyaratan lengkap), lalu menuju loket pendaftaran atau penelitian persyaratan setelah itu diregistrasi BPKB dan registrasi STNK. Pada penulisan BPKB ada yang dinamakan verifikasi atau dilihat kelengkapan syarat-syaratnya lalu penandatanganan berkas dan berkas tersebut dipisahkan atau BPKB dan Arsdok. Selesai pembuatan BPKB diserahkan kepada pemilik yang bersangkutan.

2. Tinjauan tentang Polisi Lalu Lintas

a. Pengertian Polisi

Polisi merupakan alat negara yang bertugas memelihara keamanan, memberikan perlindungan, dan menciptakan ketertiban masyarakat. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, polisi diartikan: 1) sebagai badan pemerintah yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban umum (menangkap orang yang melanggar undang-undang dan sebagainya), dan 2) anggota dari badan pemerintahan (pegawai negara yang bertugas menjaga keamanan, dan sebagainya).

Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia atau disebut dengan Undang-Undang Kepolisian Negara Republik Indonesia, dalam Pasal 1 Ayat (1) disebutkan bahwa, “Kepolisian adalah segala hal ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.”Selanjutnya Pasal 5 Undang-Undang Kepolisian Negara Republik Indonesia disebutkan bahwa:

- 1) Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri.

- 2) Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah Kepolisian Nasional yang merupakan satu kesatuan dalam melaksanakan peran sebagaimana dimaksud dalam ayat (1).

Sadjiono (2008: 53) mengemukakan bahwa polisi adalah organ atau lembaga pemerintah yang ada dalam negara. Istilah kepolisian sebagai organ dan juga sebagai fungsi. Polisi sebagai organ, yakni suatu lembaga pemerintah yang terorganisasi dan terstruktur dalam ketatanegaraan yang oleh undang-undang diberi tugas dan wewenang dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan kepolisian. Sebagai fungsi menunjuk pada tugas dan wewenang yang diberikan oleh undang-undang yakni fungsi preventif dan fungsi represif. Polisi lalu lintas merupakan unsur pelaksana yang bertugas menyelenggarakan tugas kepolisian mencakup penjagaan, pengaturan, pengawalan dan patroli, pendidikan masyarakat dan rekayasa lalu lintas, registrasi dan identifikasi pengemudi atau kendaraan bermotor, penyidikan kecelakaan lalu lintas dan penegakan hukum dalam bidang lalu lintas guna memelihara keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas (repository.usu.ac.id, Online: 2018). Pembagian wilayah Kepolisian Republik Indonesia (Polri) pada dasarnya didasarkan dan disesuaikan atas wilayah administrasi pemerintahan sipil. Komando pusat berada di Markas Besar Polri (Mabes) di Jakarta. Pada umumnya struktur komando Polri dari pusat ke daerah adalah:

- 1) Pusat . Markas Besar Kepolisian Republik Indonesia (Mabes Polri).
- 2) Wilayah Provinsi Kepolisian Daerah (Polda)
- 3) Wilayah Kabupaten dan Kota

- a) Kepolisian Resor Kota Besar (Polrestabes) Kepolisian Resor Kota (Polresta)
 - b) Kepolisian Resor Kabupaten (Polres)
- 4) Tingkat kecamatan
- a) Kepolisian Sektor Kota (Polsekta)
 - b) Kepolisian Sektor (Polsek)

Menurut Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Sektor Pasal 1 angka (5) disebutkan bahwa, Kepolisian Resort yang selanjutnya disingkat Polres adalah pelaksana tugas dan wewenang Polri di wilayah kabupaten/kota yang berada di bawah Kapolda. Sedangkan dalam Pasal 1 angka (20) disebutkan bahwa, Satuan Lalu Lintas yang selanjutnya disingkat Satlantas adalah unsur pelaksana tugas pokok fungsi lalu lintas pada tingkat Polres yang berada di bawah Kapolres.

Sesuai dengan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian kedudukan Polres berada di ibukota kabupaten/kota di daerah hukum masing-masing. Berdasarkan Pasal 4 ayat (2) Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian disebutkan bahwa, Polres terdiri dari:

- 1) Tipe Metropolitan;
- 2) Tipe Polrestabes;

- 3) Tipe Polresta; dan
- 4) Tipe Polres.

Tugas polres adalah menyelenggarakan tugas pokok Polri dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dan melaksanakan tugas-tugas Polri lainnya dalam daerah hukum Polres, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sesuai dengan Pasal 6 Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Polres menyelenggarakan fungsi:

- 1) Pemberian pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan/pengaduan, pemberian bantuan dan pertolongan termasuk pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, dan pelayanan surat izin/keterangan, serta pelayanan pengaduan atas tindakan anggota Polri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 2) Pelaksanaan fungsi intelijen dalam bidang keamanan guna terselenggaranya deteksi dini (*early detection*) dan peringatan dini (*early warning*);
- 3) Penyelidikan dan penyidikan tindak pidana, fungsi identifikasi dan fungsi laboratorium forensik lapangan dalam rangka penegakan hukum, serta pembinaan, koordinasi, dan pengawasan Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS);

- 4) Pembinaan masyarakat, yang meliputi pemberdayaan masyarakat melalui perpolisian masyarakat, pembinaan dan pengembangan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa dalam rangka peningkatan kesadaran dan ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan ketentuan peraturan perundang-undangan, terjalinnya hubungan antara Polri dengan masyarakat, koordinasi dan pengawasan kepolisian khusus;
- 5) Pelaksanaan fungsi Sabhara, meliputi kegiatan pengaturan, penjagaan pengawalan, patroli (Turjawali) serta pengamanan kegiatan masyarakat dan pemerintah, termasuk penindakan tindak pidana ringan (Tipiring), pengamanan unjuk rasa dan pengendalian massa, serta pengamanan objek vital, pariwisata dan *Very Important Person* (VIP);
- 6) Pelaksanaan fungsi lalu lintas, meliputi kegiatan Turjawali lalu lintas, termasuk penindakan pelanggaran dan penyidikan kecelakaan lalu lintas serta registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dalam rangka penegakan hukum dan pembinaan keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas;
- 7) Pelaksanaan fungsi kepolisian perairan, meliputi kegiatan patroli perairan, penanganan pertama terhadap tindak pidana perairan, pencarian dan penyelamatan kecelakaan di wilayah perairan, pembinaan masyarakat perairan dalam rangka pencegahan kejahatan, dan pemeliharaan keamanan di wilayah perairan; dan
- 8) Pelaksanaan fungsi-fungsi lain, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Polres memiliki beberapa unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolres. Salah satu unsur pelaksana tugas pokok adalah Satlantas.

b. Tugas dan Fungsi Polisi Lalu Lintas

Satlantas bertugas melaksanakan Turjawali lalu lintas, pendidikan masyarakat lalu lintas (Dikmaslantas), pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi, penyidikan kecelakaan lalu lintas dan penegakan hukum di bidang lalu lintas. Satlantas sesuai dengan Pasal 59 ayat (3) Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Polres menyelenggarakan fungsi, yaitu:

- 1) Pembinaan lalu lintas kepolisian;
- 2) Pembinaan partisipasi masyarakat melalui kerja sama lintas sektoral, Dikmaslantas, dan pengkajian masalah di bidang lalu lintas;
- 3) Pelaksanaan operasi kepolisian bidang lalu lintas dalam rangka penegakan hukum dan keamanan, keselamatan, ketertiban, kelancaran lalu lintas (Kamseltibcarlantas);
- 4) Pelayanan administrasi registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta pengemudi;
- 5) Pelaksanaan patroli jalan raya dan penindakan pelanggaran serta penanganan kecelakaan lalu lintas dalam rangka penegakan hukum, serta menjamin Kamseltibcarlantas di jalan raya;
- 6) Pengamanan dan penyelamatan masyarakat pengguna jalan; dan
- 7) Perawatan dan pemeliharaan peralatan dan kendaraan.

Berdasarkan Pasal 62 Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Polres Satlantas dalam melaksanakan tugas dibantu oleh:

- 1) Urusan Pembinaan Operasional (Urbinopsnal), yang bertugas melaksanakan pembinaan lalu lintas, melakukan kerja sama lintas sektoral, pengkajian masalah di bidang lalu lintas, pelaksanaan operasi kepolisian bidang lalu lintas dalam rangka penegakan hukum dan Kamseltibcarlantas, perawatan dan pemeliharaan peralatan dan kendaraan;
- 2) Urusan Administrasi dan Ketatausahaan (Urmintu), yang bertugas menyelenggarakan kegiatan administrasi dan ketatausahaan;
- 3) Unit Pengaturan, Penjagaan, Pengawasan dan Patroli (Unitturjawali), yang bertugas melaksanakan kegiatan Turjawali dan penindakan terhadap pelanggaran lalu lintas dalam rangka penegakan hukum;
- 4) Unit Pendidikan Masyarakat dan Rekayasa (Unitdikyasa), yang bertugas melakukan pembinaan partisipasi masyarakat dan Dikmaslantas;
- 5) Unit Registrasi dan Identifikasi (Unitregident), yang bertugas melayani administrasi registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta pengemudi; dan
- 6) Unit Kecelakaan (Unitlaka), yang bertugas menangani kecelakaan lalu lintas dalam rangka penegakan hukum.

Polantas merupakan bagian dari Polri yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mencapai ketentraman terutama yang menyangkut lalu lintas. Pelayanan

kepada masyarakat dalam bidang lalu lintas akan berpengaruh terhadap kualitas hidup masyarakat karena dalam kehidupan masyarakat yang modern seperti saat ini lalu lintas merupakan faktor utama pendukung produktivitas. Banyaknya masalah atau gangguan dalam lalu lintas seperti kecelakaan lalu lintas, kemacetan, maupun tindak pidana yang berkaitan dengan kendaraan bermotor merupakan permasalahan yang mengganggu masyarakat. Terkait dengan pelayanan tersebut, adapun visi dan misi dari polisi lalu lintas yaitu:

1) **Visi Polisi Lalu Lintas**

Menjamin tegaknya hukum di jalan yang bercirikan perlindungan, pengayoman, pelayanan masyarakat yang demokratis sehingga terwujudnya keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas (Dit Lantas Polda Sulawesi Selatan, 2017).

2) **Misi Polisi Lalu Lintas**

Mewujudkan masyarakat pemakai jalan memahami dan yakin kepada Polantas sebagai pelindung, pengayoman dan pelayanan masyarakat bidang lalu lintas, penegakan hukum lalu lintas, pengkajian masalah lalu lintas, registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi (Dit Lantas Polda Sulawesi Selatan, 2017).

3. Konsep Pelayanan Publik

Gagasan mengenai pelayanan publik semakin mengemuka ditandai oleh berkembangnya forum ilmiah tentang pelayanan publik. Kondisi ini terlihat jelas mulai akhir tahun 1980-an dimana administrasi negara yang dikenal sebagai

sebuah ilmu tidak lagi membahas bagaimana administrasi kantor pemerintah semata melainkan sudah pada tataran multidimensi. Kajian mutakhir seorang ilmuwan administrasi harus mampu untuk mengelola, menata, dan merancang sebuah sistem organisasi pemerintah. Organisasi pemerintah sebagai *core* dari kajian ilmuwan administrasi sudah selayaknya mengetahui bagaimana merancang sebuah kebijakan yang memiliki visi jelas untuk memperbaiki mutu pelayanan publik. Sebagai seorang pelayan publik kondisi riil tidak saja menghapkan seorang administrator untuk merespon tuntutan masyarakat, sejalan itu juga dihadapkan pada persoalan kepentingan.

Pelayanan publik dalam perkembangannya mengalami sebuah kajian yang sangat komprehensif. Kebutuhan penyediaan layanan juga semakin berkembang sehingga memerlukan telaah secara seksama dan berkesinambungan agar mudah dicapai apa yang kita sebut pemenuhan kebutuhan akan sebuah layanan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah kepada masyarakat, baik pelayanan yang sifatnya *public good* atau *public regulator*. Pelayanan publik pada hakekatnya adalah amanah yang tertera dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimana definisi mengenai pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat ditarik sebuah benang merah dimana pelayanan publik merupakan sebuah *output* dari apa yang dipikirkan, dilakukan, dan dikerjakan oleh organisasi pemerintah, dalam arti

sederhana peraturan tersebut ada dan dibuat untuk melayani kebutuhan masyarakat.

Banyak organisasi pemerintah masih belum menyadari dan memahami secara komprehensif mengenai pelayanan. Fakta yang ada sekarang masih melihat pelayanan kemasyarakat harus disesuaikan dengan pola kerja dari birokrasi sebagai *core* dari organisasi pemerintah misalnya, yang sering terjadi dimana pelayanan terhadap pembuatan KTP dimana jika proses administrasi mengenai persyaratannya selesai kita masih harus menunggu pejabat yang terkait untuk dilaksanakan padahal fungsi pejabat tersebut bisa di delegasikan, sebab apa sungguh sangat ironi apabila bentuk pelayanan dasar secara ‘administrasi’ telah selesai akan tetapi masih terhambat dengan faktor ada dan tidaknya pejabat bersangkutan. Kondisi ini sesungguhnya sangat bertentangan dengan asas-asas pelayanan publik dimana dalam Pasal 4 Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan harus menerapkan asas:

- a. kepentingan umum
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;

- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Fenomena di atas mencerminkan ketidaksesuaian antara perilaku organisasi pemerintah dengan apa yang telah digariskan dalam peraturan yang ada. Kondisi lapangan yang terjadi sesungguhnya amat kontras dengan apa yang sebenarnya secara teoritis mencoba dikembangkan oleh Lembaga Administrasi Negara dimana secara teoritik, birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu; fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum.

Fungsi pelayanan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (*service*) langsung kepada masyarakat. **Fungsi pembangunan**, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan. Fungsi pokoknya adalah *development function dan adaptive function*. **Fungsi pemerintahan umum**, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban. Fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (*regulation function*). Selama ini terdapat kecenderungan bahwa penentuan kualitas pelayanan publik adalah sangat ditentukan oleh pemerintah atau lembaga yang memberikan pelayanan (provider), bukan ditentukan secara bersama-sama antara provider dengan user, customer, client,

atau citizen sebagai komunitas masyarakat pengguna jasa pelayanan; sebagai pencerminan demokrasi dan kemandirian. Padahal pelayanan yang diberikan seharusnya mencerminkan nilai-nilai demokrasi; sebagaimana diungkapkan oleh Burns, Hambleton, dan Hogget (1994) sebagai berikut:

“It suggests that change in local government cannot be divorced from wider national and international socioeconomic forces which shape the context for local political action. Three major reform strategies public services: the extension of market, new managerialism, and the extension of democracy are considered”.

Berdasarkan kerangka dimensi pilihan-pilihan tersebut dapat dikemukakan bahwa Organisasi Pemerintahan di Indonesia selama ini adalah menganut model traditional bureaucratic authority. Pelayanan publik sepenuhnya dilakukan oleh Pemerintah dengan pilihan penggunaan strong local government dan strong public sector. Artinya meskipun Pemerintahan tidak memiliki otonomi yang kuat (dari sisi kewenangan dan keuangan), namun memiliki peranan yang kuat dalam memberikan pelayanan publik. Dalam kondisi seperti itu dapat dipahami apabila pelayanan publik kurang mendapat respon positif. Penentuan kualitas pelayanan inilah yang tidak mudah. Lucy Gaster mengemukakan bahwa kesulitan menetapkan kualitas pelayanan disebabkan adanya berbagai dimensi perbedaan; antara harapan dan kenyataan, kepentingan warga negara secara langsung dengan kepentingan pemerintah atau produsen secara tidak langsung. Karena itulah diperlukan penentuan standarisasi kualitas pelayanan dalam berbagai dimensi secara cermat, dan merepresentasikan kebutuhan masyarakat di daerah yang bersangkutan.

Konsep pendekatan manajerial yang dapat diterapkan oleh organisasi pemerintah apabila menginginkan pelayanan publik yang berkualitas sebagaimana dikemukakan oleh Burns, Hambleton, Hogget (1994) tentang konsep “new ideas about the nature of good management in government”, yaitu:

1. From an emphasis on hierarchial decision making to an approach stressing delegation and personal responsibility.
2. From a stress on the quantity of service provided to a concern for issues of quality.
3. From a preoccupation with the service provider to a user orientation.
4. From a tendency to dwell on internal procedures to a concern for outcomes.
5. From an emphasis on professional judgement to an approach emphasising the management of contracts and trading relationships within an internal market; and
6. From a culture that values stability and uniformity to one that cherishes innovation and diversity.

Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa Organisasi Pemerintah dihadapkan pada tuntutan banyak perubahan menyangkut: tanggung jawab personal, isu-isu kualitas, orientasi pada pengguna, orientasi pada hasil layanan, menjalankan mekanisme pasar, orientasi ke budaya inovasi dan diversifikasi. Melihat dari adanya beberapa kriteria yang dibutuhkan dalam perbaikan manajemen tersebut menunjukkan bahwa kompetensi adalah merupakan kata kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan atau proses modernisasi

sektor publik, di samping secara normatif ditentukan pula oleh keputusan politik pemimpin.

New Public Management (NPM), dikemukakan bahwa dalam konsep persaingan terdapat dua pendekatan yaitu *institutional approach* dan *public choice approach* considered private service production and delivery, menurut Wegener (1997:3). Kedua pendekatan tersebut memiliki fungsi yang masing-masing independen: kekuatan persaingan dalam lingkungan pasar selalu bergerak fleksibel dan memiliki kemampuan melakukan inovasi untuk bersaing dalam kondisi pasar yang cepat berubah. Persaingan dipengaruhi oleh penawaran, disamping pilihan konsumen. Lebih jauh lagi persaingan adalah akibat sistem produksi dan distribusi pendapatan. Apabila fungsi-fungsi tersebut secara independen dapat dipenuhi maka kondisi persaingan dalam suatu daerah dapat berjalan dengan baik. Dalam pendekatan institusional dimungkinkan adanya beberapa strategi pelayanan publik yang dapat dilakukan oleh Pemerintahan Daerah dalam menghadapi persaingan yaitu dengan membandingkan antara spesifikasi produksi dan nilai strategisnya:

1. **Internal production within the public sector:** adalah pelayanan publik yang harus dilakukan melalui produksi secara internal apabila memiliki tingkat spesifikasi dan keterkaitan strategis yang tinggi.
2. **Legislation and regulation:** adalah pelayanan publik yang dilakukan melalui peraturan dan pengaturan karena tingkat spesifikasinya rendah tetapi relevansi strategisnya tinggi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, hal ini harus diatur untuk menjamin produksinya.

3. **Cooperation with external profesional:** adalah pelayanan publik yang seharusnya dilakukan oleh organisasi pemerintah melalui proses produksi yang dilakukan kerjasama dengan kelompok profesional di luar institusi. Hal ini dilakukan karena produksi barang jasa memiliki tingkat spesifikasi yang tinggi akan tetapi relevansi strategisnya rendah. Berdasarkan keempat strategi tersebut tampak bahwa pertimbangan Pemerintah Daerah untuk dapat berperan langsung, menyerahkan pelayanan pada sektor privat, atau mengandalkan berjalannya mekanisme pasar adalah sangat tergantung pada nilai strategis dan tingkat spesifikasinya.

Berkaitan dengan batasan etika administrasi publik dalam pemberian pelayanan Eimicke dan Cohen (1997: 21-22) merangkum beberapa pandangan pakar sebagai berikut:

1. James Q Wilson, mencirikan etika administrasi publik sebagai sesuatu yang bersifat simpatik, kejujuran, self control, dan mengerjakan tugas.
2. Kode etik ASPA (The American Society for Public Administration) terdapat lima prinsip melayani kepentingan masyarakat, melaksanakan konstitusi dan hukum, integritas, organisasi yang beretika, dan bekerja secara profesional.
3. H George Frederickson menyarankan lima komponen etika administrasi publik yaitu : hukum dan aturan yang harus diikuti, mencari uang bukan salah satu tujuan pemerintah, jangan beresiko dengan dana masyarakat, rakyat tidak perlu takut dengan pemerintah, tanggung jawab public official dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan batasan-batasan di atas dapat dijadikan acuan Organisasi Pemerintah sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik selalu berpegang atau dilandasi aspek etika, baik menyangkut perilaku individu-individunya maupun kinerja atas dasar institusinya. Banyak aspek yang dapat dijelaskan berdasarkan batasan-batasan tersebut. Tanggung jawab *public official* dalam melayani masyarakat merupakan aspek etis lainnya yang sangat penting dalam memberikan pelayanan publik.

Fenomena sulitnya mendapatkan berbagai produk pelayanan yang memuaskan dari birokrasi Organisasi Pemerintah, Supriyono (2008) mengatakan bahwa sangat dipengaruhi oleh beberapa dimensi; yaitu dimensi politik, ekonomi, sosial, maupun dimensi pemerintahan. Dalam hal ini dimensi pemerintahan memegang peranan penting sebagai regulator kapan pelayanan publik dapat dikelola oleh masyarakat sendiri, swasta, atau bahkan secara monopoli dikelola oleh pemerintah. Fenomena di Indonesia, dari hasil penelitian Moch Ihsan dkk, diantaranya menunjukkan bahwa dengan birokrasi tradisional pemerintah masih berperan besar dalam bidang pelayanan publik. Apabila dikaitkan dengan pendapat Steve Leach, maka pelayanan publik di Indonesia cenderung menggambarkan besarnya peran pemerintah dengan model birokrasi tradisional. Pelayanan publik sebenarnya tidak mempersoalkan tentang besar-kecilnya peranan pemerintah asalkan memuaskan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “ pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Kotler (Sinambela, dkk, 2011: 4) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006: 2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau halhal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Menurut Moenir (2006:197) agar pelayanan dapat memuaskan masyarakat yang dilayaninya maka aparat pelayanan harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok, yaitu (a) tingkah laku yang sopan; (b) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan; (c) waktu menyampaikan yang tepat dan (d) keramahtamahan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

b. Pengertian Publik

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2011: 5) “kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”.

Menurut Inu Kencana Syafie, dkk (1999: 18) arti dari kata publik itu sendiri adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”. Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

c. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (KEPEMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003).

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006: 136) mendefinisikan pelayanan publik adalah :

Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

H.A.S. Moenir (2002: 7) menyatakan: “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.”

Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5) menyatakan pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.” Sedangkan pendapat lain dari Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 4) Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada

pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

d. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan.

Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela, dkk (2011: 6) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari :

1) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

6) Keseimbangan Hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Berdasarkan pengertian di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

e. Standar Pelayanan Publik

Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan

masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat bekerja sama dengan pihak swasta atau diserahkan kepada swasta apabila memang dipandang lebih efektif dan sepanjang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparat pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

2) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya pelayanan

Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang

membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No. 25 tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Dasar hukum. Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.
- 2) Persyaratan. Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 3) Sistem, mekanisme dan prosedur
Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 4) Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

5) Biaya/tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

6) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

7) Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

8) Kompetensi pelaksanaan

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

9) Pengawasan internal

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

10) Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.

11) Jumlah pelaksana. Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.

- 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan
- 14) Evaluasi kinerja Pelaksana Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

f. Jenis-jenis Pelayanan

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan

publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 20) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

- 1) Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat tiba kendaraan, Surat kehilangan, Kartu Sidik Jari, Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.
- 2) Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- 3) Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons yang dikutip oleh Saefullah (1999: 7), membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut :

- 1) *Business service*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan, dan perbankan;
- 2) *Trade service*, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan;
- 3) *Infrastruktur service*, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;
- 4) *Sosial and personal service*, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan; dan
- 5) *Public administration*, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.

Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu :

- 1) Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
- 2) Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.
- 3) Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.

- 4) Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- 5) Pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya. Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain:
 - a) Mempercepat proses pelaksanaan kerja (hemat waktu);
 - b) Meningkatkan produktivitas barang dan jasa;
 - c) Ketepatan ukuran/kualitas produk terjamin penyerahan gerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruangan yang cukup;
 - d) Menimbulkan rasa kenyamanan;
 - e) Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara.

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

g. Unsur-unsur Pelayanan

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir (2002: 8), unsur-unsur tersebut antara lain :

- 1) Sistem, prosedur, dan metode Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- 2) Personil Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- 3) Sarana dan prasarana Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.
- 4) Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti contohnya petugas menerapkan sistem antrre agar pelayanan dapat berjalan tertib.

Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga.

Oleh karena itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Selain profesional, petugas harus melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakat sangatlah heterogen baik pendidikannya maupun perilakunya.

Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana. Pelayan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunaan layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan mudah memberikan layanan.

Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan. Tetapi selain memiliki hak, masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan.

h. Faktor Pendukung Pelayanan

Pelayan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serata dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

Moenir (2002: 88) berpendapat ada enam faktor pendukung pelayanan, anantara lain :

- 1) Faktor kesadaran Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.
- 2) Faktor aturan Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting:
 - a) Kewenangan
 - b) Pengetahuan dan pengalaman
 - c) Kemampuan bahasa
 - d) Pemahaman pelaksanaan
 - e) Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.
- 3) Faktor organisasi Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.

- 4) Faktor pendapatan Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain.

Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

- 5) Faktor kemampuan Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

- 6) Faktor sarana pelayanan Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan.

Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain:

- a) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- b) Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa.
- c) Ketetapan susunan yang baik dan terjamin.
- d) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan.
- e) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/ tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Wolkins (Tjiptono, 2000: 75) mengemukakan enam faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesimbangan. Keenam faktor

tersebut meliputi: “kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, review, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan”.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi : faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat; faktor aturan yang telah di tentukan oleh instansi pemberi layanan; faktor organisasi yang baik; faktor imbalan atau gaji; faktor kemampuan dalam bekerja; faktor sarana dan prasarana; komunikasi dan pendidikan.

i. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum misalnya Polri, Kejaksaan, Kehakiman dan sebagainya.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Achmat Batinggi (1999: 53) adalah “Merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas- tugas

administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang”.

Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan orang. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut.

Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Ahmad Batingi (1999: 53) antara lain adalah:

- 1) Pembagian kerja yang kurang jelas,
- 2) Adanya hierarki jabatan,
- 3) Adanya pengaturan sistem yang konsisten,
- 4) Prinsip formalistic impersonality,
- 5) Penempatan berdasarkan karier,
- 6) Prinsip rasionalitas.

Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya

penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan efektivitas dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- 1) Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- 2) Melakukan kerjasama;
- 3) Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- 4) Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- 5) Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggara berkewajiban:

- 1) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- 2) Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- 3) Menempatkan pelaksana yang kompeten
- 4) Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- 5) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara yang dibentuk

berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik hendaknya instansi 28 memperhatikan hak dan kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan pada undang-undang.

j. Kualitas Pelayanan Publik

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2012: 51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategik.

Menurut Garvin yang dikutip Tjiptono (2012:143) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki

hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan.

Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang dimana masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani.

Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Menurut Sutedja (2007:5) pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing (Sunarto, 2007:105).

Menurut Jusuf Suit dan Almasdi (2012:88) untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik, sedangkan menurut Gronroos (Ratminto, 2005: 2) pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi layanan yang dimaksudkan untuk

memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2005:39) dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai.
- 2) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- 3) Mampu berkomunikasi.
- 4) Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- 5) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- 6) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung.
- 7) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/pengunjung.

Pengertian kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Kualitas pelayanan

memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan/pengunjung serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.

Menurut Parasuraman dkk (Tjiptono, 2000: 70) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu:

- 1) *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- 2) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.

- 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Levince (Ratminto, 2006: 175) melihat efektivitas kualitas pelayanan dari indikator-indikator sebagai berikut:

- 1) *Responsiveness* (Responsivitas). Ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi, serta tuntutan dari costumers.
- 2) *Responsibility* (Responsibilitas). Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuanketentuan yang telah ditetapkan.
- 3) *Accountability* (Akuntabilitas). Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada dimasyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berdasarkan uraian dapat disimpulkan mengenai dimensi kriteria atau indikator di atas, meliputi :

- 1) Bukti langsung (*tangibles*)
- 2) Keandalan (*reliability*)

3) Daya tanggap (*responsiveness*)

4) Jaminan (*assurance*)

5) Empati (*empaty*)

Unsur-unsur kualitas pelayanan (Saleh, 2010: 106) antara lain adalah sebagai berikut:

- 1) Penampilan. Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (resepsionis) memerlukan persyaratan seperti berpenampilan menarik, badan harus tegap/tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam berperilaku, penampilan penuh percaya diri.
- 2) Tepat Waktu dan Janji. Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan 2 hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.
- 3) Kesiediaan Melayani. Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.
- 4) Pengetahuan dan Keahlian. Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Di sini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang diisyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.
- 5) Kesopanan dan Ramah Tamah. Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah

maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahtamahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.

- 6) Kejujuran dan Kepercayaan. Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayan yang dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercayakan dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas. Unsur pelayanan prima dapat ditambah unsur yang lain.
- 7) Kepastian Hukum. Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas akan mempengaruhi sikap masyarakat, misalnya pengurusan KTP, KK dan lain-lain bila ditemukan cacat hukum akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legitimasi tersebut.
- 8) Keterbukaan. Secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.

- 9) Efisien. Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta kualitas yang tinggi. Dengan demikian efisiensi dan efektifitas merupakan tuntutan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.
- 10) Biaya. Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 11) Tidak Rasial. Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.
- 12) Kesederhanaan. Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan

Berdasarkan hasil sintesis terhadap berbagai riset yang telah dilakukan, Grongoos (Tjiptono, 2005: 261) mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut:

- 1) *Professionalism and Skills*. Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (*outcomerelated criteria*).

- 2) *Attitudes and Behavior*. Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (*customer contact personel*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.
- 3) *Accessibility and Flexibility*. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.
- 4) *Reliability and Trustworthiness*. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.
- 5) *Recovery*. Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.
- 6) *Reputation and Credibility*. Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Kualitas layanan pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan

yang kuat dengan organisasi pemberi layanan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan organisasi pemberi layanan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, organisasi pemberi layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada organisasi pemberi layanan yang memberikan kualitas yang memuaskan.

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi untuk menyempurnakan kualitas, organisasi bersangkutan harus mampu mengimplementasikan enam prinsip utama yang berlaku bagi perusahaan. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh karyawan dan pelanggan. Menurut Wolkins (Saleh, 2010: 105) keenam prinsip tersebut terdiri atas:

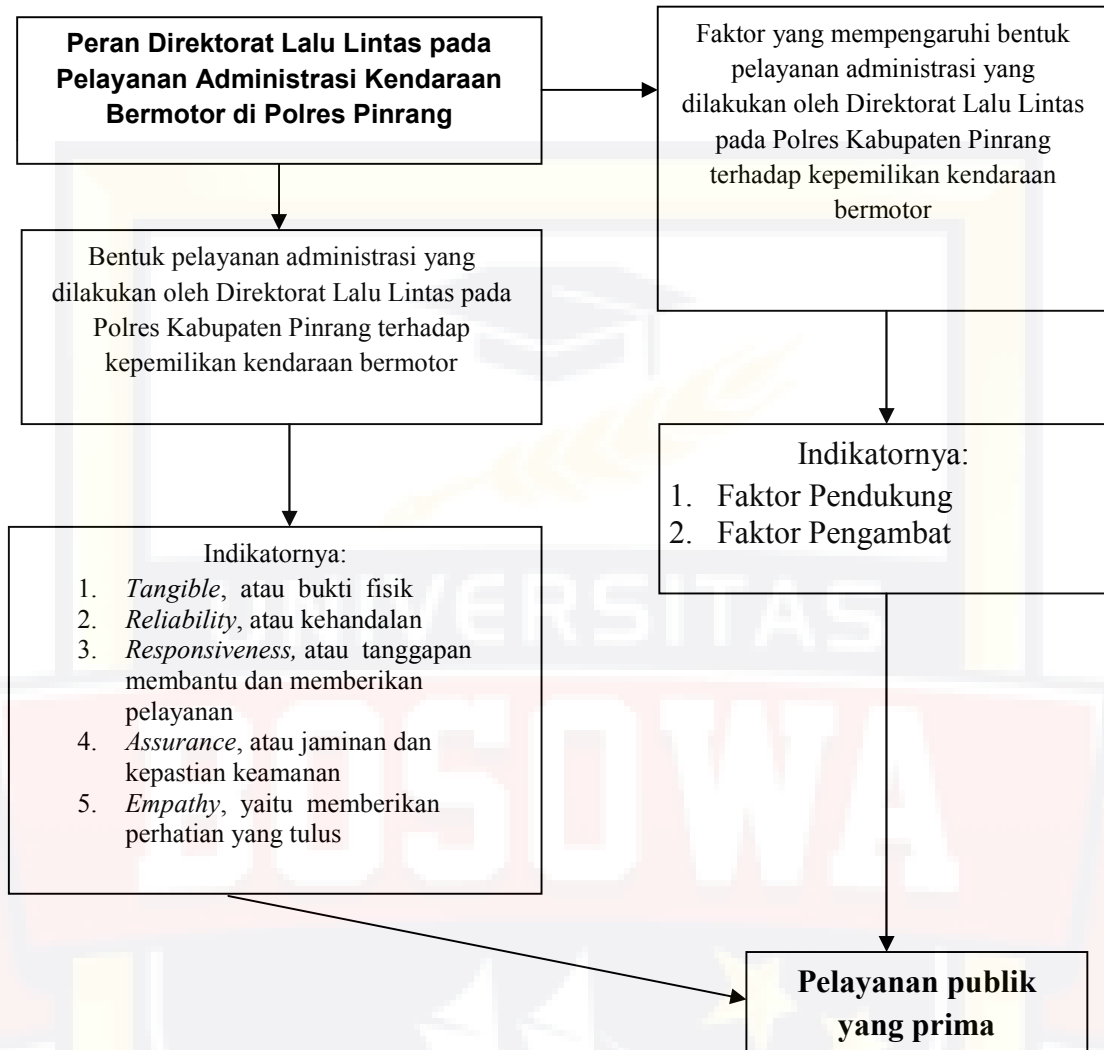
- 1) Kepemimpinan. Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.
- 2) Pendidikan. Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat, teknik

implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

- 3) *Perencanaan Strategik*. Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.
- 4) *Review*. Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.
- 5) *Komunikasi*. Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun dengan *stakeholder* lainnya.
- 6) *Total Human Reward*. *Reward* dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

B. Kerangka Konsep

Secara sederhana kerangka konseptual pada penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konsep

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (Moleong, 2005: 4) menyatakan bahwa: “Penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati”.

Metode penelitian adalah suatu cara untuk memperoleh pengetahuan atau memecahkan suatu permasalahan yang dihadapi (Ali, 1984: 54). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis, karena metode ini digunakan untuk meneliti kejadian-kejadian yang sedang berlangsung dan berhubungan dengan kondisi pada masa sekarang. Seperti pendapat Nazir (1983: 63) mengatakan bahwa “penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian tentang kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kejadian pada masa sekarang”.

Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai pelayanan administrasi kendaraan bermotor yang dilakukan oleh Direktorat Lalu Lintas pada Polres Pinrang. Fokus penelitian adalah petugas/pegawai yang memberikan pelayanan administrasi kendaraan bermotor pada Polres Pinrang.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Polres Kabupaten Pinrang. Adapun pelaksanaan penelitian dilakukan selama 2 bulan.

C. Deskripsi Fokus dan Indikator Fokus Penelitian

1. Fokus pada penelitian terdiri atas:
 - a. Pelayanan administrasi sebuah proses pemenuhan kebutuhan administrasi dari masyarakat melalui aktifitas pegawai pada instansi tertentu.
 - b. Faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi adalah faktor-faktor yang dapat memberi dampak baik secara positif maupun negatif terhadap proses pelayanan administrasi.
2. Indikator fokus penelitian terdiri atas:
 - a. Pelayanan administrasi, indikatornya terdiri atas:
 - 1) *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini kondisi sarana dan prasarana pendukung pelayanan administrasi di Polres Pinrang dapat mudah dilihat dan dirasakan oleh masyarakat.
 - 2) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam hal ini kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi di Polres Pinrang kepada masyarakat.

- 3) *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas. Dalam hal ini petugas pelayanan administrasi di Polres Pinrang mampu memberikan solusi dan arahan kepada masyarakat.
 - 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan petugas pelayanan administrasi di Polres Pinrang untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap masyarakat. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
 - 5) *Empathy*, yaitu kemampuan petugas pelayanan administrasi di Polres Pinrang dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat.
- b. Faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi, indikatornya terdiri atas:
- 1) Faktor pendukung adalah segala faktor yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Polres Pinrang.
 - 2) Faktor penghambat adalah segala faktor yang mampu menurunkan kualitas pelayanan administrasi di Polres Pinrang.

D. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tehnik purposive Sampling. Menurut Nastun (2001) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel

dengan cermat sehingga relevan dengan desain penelitian, dalam hal ini dengan menentukan beberapa informan dengan kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan dianggap mengetahui serta mampu memberikan keterangan tentang masalah yang diteliti, untuk mendapatkan data empiris maka beberapa pihak yang menjadi informan adalah:

1. Pihak Direktorat Lalu Lintas yang berjumlah 1 orang.
2. Kapolres Pinrang yang berjumlah 1 orang.
3. Kasat Lantas Polres Pinrang yang berjumlah 1 orang.
4. Staf Satlantas Polres Pinrang yang berjumlah 3 orang.
5. Masyarakat yang berjumlah 5 orang.

Penentuan informan ini dilandasi oleh pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan yang cukup memadai berkaitan dengan keterlibatan mereka secara langsung dalam kegiatan.

E. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data primer dan sekunder. Adapun teknik pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung pelayanan administrasi kendaraan bermotor pada Polres Pinrang. Dalam observasi langsung, pengumpulan data pencatatan yang dilakukan peneliti terhadap objek dilakukan

di tempat berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada bersama objek yang sedang diteliti atau diamati.

2. Wawancara

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah ditetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai. Wawancara dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan kepada mereka beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data langsung melalui serangkaian tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait dengan pelayanan administrasi kendaraan bermotor yang dilakukan oleh Direktorat Lalu Lintas pada Polres Pinrang.

Teknik pengumpulan data Sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen di bidang Satlantas pada Polres Pinrang untuk melengkapi data primer.

3. Dokumen

Dokumen sebagai sumber data lainnya yang bersifat melengkapi data utama yang relevan dengan masalah penelitian, antara lain meliputi: prosedur pelayanan pada Polres Pinrang dan hasil-hasil rapat. Data ini dipergunakan untuk melengkapi hasil wawancara dan pengamatan terhadap tempat dan peristiwa.

F. Jenis dan Sumber Data

Untuk memperoleh data lapangan, khususnya data primer dan sekunder dalam penelitian ini dilakukan dengan:

1. Data primer diperoleh untuk tehnik-tehnik: Observasi lapangan wawancara, terstruktur dan wawancara terbuka.
2. Data sekunder melalui penelusuran literatur/pustaka, laporan-laporan pelaksanaan hasil-hasil penelitian terdahulu maupun tulisan-tulisan lain yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, serta dokumentasi.

G. Metode Analisis Data

Penganalisaan data dalam penelitian ini, dilakukan menggunakan pendekatan induktif kontekstual yaitu memulai dari informasi-informasi empirik yang diperoleh kemudian dibangun konsep-konsep kearah pengembangan suatu teori substansi, teori yang bertolak dari data dan cerna dengan pengalaman lalu.

Informasi yang dikumpul diidentifikasi menjadi konsep-konsep, selanjutnya disusun menjadi proposisi-proposisi. Tipe dasar proposisi pada dasarnya ada dua yaitu generalisasi empirik dan hipotesis dikembangkan dari perbandingan data empiris dengan hasil-hasil penelitian atau teori lain yang relevan.

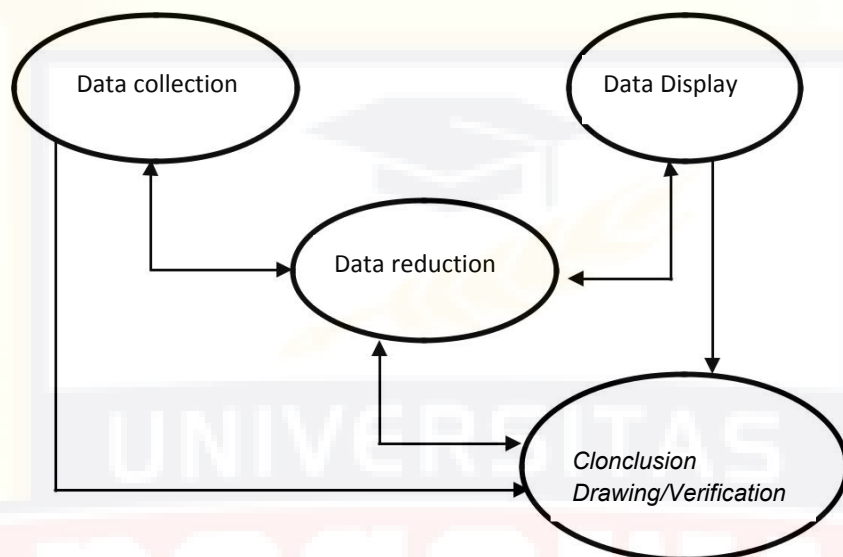
Selama di lapangan dilakukan observasi dan wawancara, dalam observasi dikembangkan item-item yang perlu diobservasi walaupun sudah ada pedoman observasi, namun tidak menutup kemungkinan ada hal-hal lain yang belum termasuk dalam pedoman akan tetapi diperlukan untuk dijadikan data penelitian. Wawancara berpedoman pada butir-butir pertanyaan yang ada dikembangkan saat berdiskusi dengan informan.

Bogdan dalam Sugiyono (2014:88) menjelaskan bahwa analisis data merupakan proses mencari data dan menyusun secara sistematis data yang

diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2014: 89) berpendapat bahwa analisis data adalah proses mencari data dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting, dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Berdasarkan penjabaran diatas penelitian ini menggunakan Model Miles and Huberman sebagai teknik analisis data kualitatif, dimana analisis ini dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles and Huberman dalam Sugiyono (2014:91) mengatakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus hingga tuntas sampai datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu data reduction, data display dan conclusion drawing verification. Model ineraktif ditunjukkan dalam gambar berikut:

Gambar 3.1
Komponen Analisis Data Miles and Huberman
Dalam Sugiyono (2014:92)



1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Pengumpulan data dilakukan melalui berbagai macam teknik seperti melalui wawancara, observasi di lapangan, dan dokumentasi dari subyek dan obyek penelitian yang terkait.

2. *Data Reduction* (Reduksi Data atau Pengolahan Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya yang cukup banyak sehingga perlu dicatat dengan teliti dan rinci dimana semakin lama peneliti di lapangan maka jumlah data akan semakin banyak, rumit dan kompleks. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan

memudahkan untuk peneliti melakukan pengumpulan data jika selanjutnya diperlukan.

3. *Data Display* (Penyajian Data)

Langkah selanjutnya setelah mereduksi data adalah mendisplaykan data bisa dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori flowchart dan sebagainya. Mile and Huberman (Sugiyono, 2014: 94) mengemukakan bahwa dalam penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks narasi. Dengan mendisplay data maka akan dengan mudah untuk memahami apa yang terjadi merencanakan kerja selanjutnya dengan apa yang dipahami.

4. *Conclusion Drawing/Verification* (Pemaparan dan Penarikan Kesimpulan)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Akan tetapi apabila kesimpulan awal yang didukung dengan adanya bukti yang valid dan konsistensi data peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa diskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Dapat berupa hubungan yang kausal, hipotesis atau teori Sugiyono (2014: 99). Dalam konteks ini

kesimpulan dan verifikasi dilakukan setelah data disajikan agar dapat diketahui hasil akhir dari penelitian.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Berdasarkan undang-undang Kepolisian Negara Republik Indonesia No. 02 Tahun 2002 pasal 2 ketentuan umum “fungsi Kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintah negara dibidang pemeliharaan keamanana dan ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat” pasal 3 angka 1 pengemban fungsi Kepolisian adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia yang dibantu oleh:

- a. Kepolisian khusus
- b. Penyidik pegawai negeri sipil
- c. Bentuk-bentuk pengamanan swakarsa

Di Kabupaten Pinrang, Kepolisian Resort merupakan tingkat Kepolisian tertinggi di Kabupaten Pinrang. Dalam satuan Polres terdapat unit pelayanan terpadu atau SPKT yang merupakan kantor Kepolisian yang memberikan pelayanan Kepolisian secara terpadu terhadap laporan/pengaduan masyarakat, serta memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat. Salah satunya pelayanan SIM (Surat Izin Mengemudi), tepatnya diruangan pelayanan Pembuatan SIM pada fungsi teknis Satlantas Polres Pinrang.

a. Visi Polres Pinrang

Terwujudnya pelayanan Kamtibmas prima, tegaknya hukum dan Kamdagri mantap serta terjalinnya sinergi Polisional yang proaktif di wilayah hukum Polres Pinrang

b. Misi Polres Pinrang

Berdasarkan pernyataan visi yang di cita-citakan tersebut selanjutnya diuraikan dalam misi Polres Pinrang yang mencerminkan koridor tugas-tugas berikut:

- 1) Melaksanakan deteksi dini dan peringatan dini melalui kegiatan/operasi penyelidikan, pengamanan dan penggalangan.
- 2) Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan secara mudah, responsif dan tidak diskriminatif.
- 3) Menjamin tetap terpeliharanya dalam kegiatan demokratisasi dikalangan suprastruktur politik (DPRD Kota/DPRD Pemkab) serta unsur-unsur politik lainnya guna terwujudnya demokratisasi dikalangan masyarakat Pinrang .
- 4) Menjamin keselamatan para pejabat Pemerintah/Negara (VVIP/VIP) dan para pejabat diplomatik Negara asing yang berada di Pinrang .
- 5) Menjaga kemanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lintas arus orang dan barang.
- 6) Mencegah dan menanggulangi setiap bentuk kejahatan, baik kejahatan konvensional, kejahatan transnasional, kejahatan terhadap kekayaan negara maupun kejahatan yang berimplikasikan kontijensi dengan

bentuk-bentuk umumnya secara proposional, profesional dan transparan untuk menjamin kepastian hukum dan rasa keadilan.

- 7) Menjamin kehidupan masyarakat agar terbebas dari rasa khawatir dan takut dengan meningkatkan kehadiran Polisi ditengah masyarakat diseluruh wilayah hukum Pinrang pada setiap saat dan dimanapun mereka berada.
- 8) Meningkatkan harmonisasi hubungan dengan Pemerintah Kabupaten dan DPRD, TNI, Instansi swasta, serta tokoh etnis, tokoh agama dan tokoh masyarakat serta tokoh pemuda dan media.
- 9) Meningkatkan pelayanan dilingkungan pemukiman dan sentra ekonomi serta obyek vital.
- 10) Mencegah perilaku petugas yang dapat mengurangi simpati, partisipasi dan kepercayaan masyarakat, terutama terhadap terjadinya penyimpangan dan penegakan hukum dan pelaksanaan kode etik profesi Kepolisian secara obyektif dan bertanggung jawab menuju terciptanya supremasi hukum.
- 11) Mempertahankan tetap terselenggaranya penghargaan dan hukuman (Reward and Punishment) yang diberikan secara seimbang sesuai dengan penilaian yang transparan terhadap apa yang dilakukan oleh setiap anggota dengan tidak membedakan pangkat dan jabatannya.
- 12) Memberikan bimbingan kepada masyarakat melalui upaya preemtif dan preventif dengan membentuk FKPM dilingkungannya sehingga dapat

meningkatkan kesadaran dan kekuatan serta kepatuhan hukum masyarakat (law abiding citizenship).

13) Mengelola secara professional transparan, akuntabel dan modern seluruh sumber daya Polri guna mendukung operasional tugas Polri.

14) Meningkatkan kerja sama dengan instansi lain dalam rangka memelihara Kamdagri.

2. Deskripsi Data Penelitian

a) Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Polres Pinrang

Permasalahan pada kualitas pelayanan masih sering dijumpai di beberapa instansi pemerintah. Hampir pada instansi pemerintah yang menyangkut kepentingan publik memiliki permasalahan pelayanan yang beragam, baik di tingkat pusat maupun di tingkat bawah yang berhadapan langsung dengan masyarakat mengalami banyak hambatan dan belum sepenuhnya terwujud pelayanan prima seperti yang diharapkan. Berdasarkan data realisasi pendapatan pajak di Kabupaten Pinrang, dari tahun ke tahun pajak dari kendaraan bermotor menduduki peringkat pertama. Pajak kendaraan bermotor menjadi andalan bagi pembangunan di Kabupaten Pinrang. Apabila melihat kontribusi pendapatan dari pajak kendaraan bermotor yang paling besar diantara pajak-pajak yang lain, maka pelayanan pajak kendaraan bermotor yang prima di kantor pelayanan Samsat harusnya menjadi prioritas utama bagi pemerintah dalam mendorong peningkatan kualitas layanan bagi masyarakat.

Selain itu inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor ini sangat dibutuhkan melihat pertambahan jumlah pemilik kendaraan bermotor di Kabupaten Pinrang yang semakin meningkat sangat banyak pada setiap tahunnya. Jumlah yang semakin besar itu telah menimbulkan masalah pada proses pelayanan publiknya. Jumlah aparat pemerintah dan ruang kantor yang lebih kecil dibandingkan dengan jumlah wajib pajak yang datang menjadi hambatan untuk mencapai pelayanan yang berkualitas.

Pemerintah sebagai penerima pajak dan masyarakat sebagai pembayar pajak, sehingga pemerintah haruslah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya agar masyarakat tidak keberatan untuk mengeluarkan sebagian uangnya untuk membayar pajak tersebut. Begitu juga menurut salah satu petugas Kantor pelayanan SIM Polres Pinrang yaitu Bapak BA mengatakan bahwa:

“Pelayanan pajak kendaraan bermotor di Polres Pinrang ini ingin secepatnya pelayanan yaitu pelayanan prima, kalo dulu kan bisa sehari-hari kan pak sebelum ada komputer. Disini bisa dilihat sendiri 2 menit saja udah jadi kan pak. Waktu jaman dulu masyarakat kalo mau masuk gedung pajak tu takut. Saya saja juga takut pak jaman dulu sebelum jadi pegawai. Kalo sekarang namanya pelayanan kalo bisa senyamannya untuk masyarakat, kan mereka mau kehilangan uang kan pak, makanya kalo di sini ada aqua ya diberi aqua gitu. Jangan nunggu lama, jangan sampai membuat marah wajib pajak, dilayani dengan tersenyum...” (wawancara tanggal 3 September 2018).

Pemerintah juga tidak menutup diri apabila masyarakat menuntut perbaikan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor yang selama ini dirasa belum maksimal seperti persoalan-persoalan pelayanan yang masih cenderung lama, prosedur yang berbelit, petugas yang kurang ramah, biaya

yang belum tetap, masih banyaknya calo, dan lain sebagainya. Hal itulah yang menjadi perhatian serius oleh pemerintah Kabupaten Pinrang untuk memperbaiki kualitas pelayanannya dengan melakukan reformasi pelayanan melalui inovasi-inovasi pelayanan kesamsatan.

Dalam mengadakan pelayanan kepada Wajib Pajak, telah ditetapkan dasar dan panduan dalam memberikan jasa pelayanan yang dapat diterima oleh Wajib Pajak. Agar dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya dan terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan. Standar pelayanan tersebut adalah (1) berlandaskan pada etika pelayanan, terintegrasi dan saling menghormati, (2) diselenggarakan secara profesional, (3) setiap petugas berupaya meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan bekerja untuk meningkatkan mutu pelayanan, dan (4) cepat memahami dan memenuhi harapan pelayanan terhadap masyarakat secara konsisten.

Kelebihan dari layanan ini ialah tidak rumit karena wajib pajak hanya melakukannya pada satu loket saja. Menurut salah satu petugas Samsat yaitu Bapak IP mengatakan bahwa

“Proses pelayanan tidak rumit karena wajib pajak hanya melakukannya pada satu loket saja. Wajib pajak yang ingin mengurus pengesahan STNK harus membawa dan melengkapi syarat-syarat yang diperlukan dalam proses pelayanan. Syarat-syarat tersebut harus disiapkan guna melengkapi persyaratan teknis maupun administratif pada proses pelayanan. Dalam pengurusan STNK misalnya, wajib pajak harus membawa persyaratan sebagai berikut: BPKB asli dan fotocopy, STNK asli dan fotocopy, serta kartu identitas (KTP/KK/SIM) asli dan fotocopy. Pelayanan PKB bisa diwakilkan namun identitas KTP yang dibawa harus sama dengan identitas pemilik kendaraan yang tertera dalam BPKB dan STNK. Bagi kendaraan yang masih kredit harus disertai surat keterangan *leasing*

atau dari *dealer*. Jika atas nama perseroan terbatas (PT) harus melengkapi NPWP dan domisili perusahaan”. (wawancara tanggal 3 September 2018).

Setelah berkas lengkap kemudian diserahkan ke loket atau meja pelayanan yang akan diterima oleh petugas dan berkas akan diperiksa dan ditetapkan besaran pajaknya oleh petugas. Apabila besaran pajak sudah ditetapkan maka wajib pajak akan dipanggil untuk melakukan pembayarannya ke kasir. Wajib pajak juga akan diberikan *notice* pajak setelah memberikan uangnya sehingga wajib pajak dapat melihat anggaran-anggaran yang digunakan. Karena dalam *notice* tersebut sudah tercantum secara rinci penggunaan uang yang sudah dibayarkan oleh wajib pajak.

Dalam menghadapi kebutuhan masyarakat di wilayah Kabupaten Pinrang yang menginginkan pelayanan pajak kendaraan bermotor yang berkualitas dan sesuai dengan konsep pelayanan prima maka indikator-indikator yang membentuk suatu kualitas pelayanan harus berjalan secara padu. Hal tersebut bertujuan untuk mencapai kepuasan wajib pajak dalam pelayanan serta menghindari wajib pajak sampai merasa dikecewakan maupun dirugikan. Indikator-indikator kualitas pelayanan tersebut diantaranya ialah:

1) Keandalan Pegawai (*Reliability*)

Dalam melaksanakan tugasnya, para petugas Samsat menerapkan standar pelayanan yaitu menggunakan *sistem manajemen mutu* yang ada di Kantor Bersama Samsat. Sistem manajemen mutu ialah sistem dan prosedur layanan Samsat yang mengacu pada standar Sistem Manajemen

Mutu.

Semua elemen yang terkait dalam pelaksanaan Samsat berkewajiban untuk mengamankan dan menjamin: a) terselenggaranya registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor secara tertib yang dilaksanakan oleh anggota Kepolisian, (b) tertib penerimaan pendapatan asli daerah dalam pelaksanaan pemungutan PKB yang dilaksanakan oleh pegawai, (c) tertib penerimaan pendapatan Negara dari sumbangan dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ).

Adanya metode pelayanan di atas ialah untuk mendukung dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, karena menjadikan para petugas lebih fokus terhadap tugasnya masing-masing sehingga tingkat kecermatan dan keakuratan pelayanan yang diberikan petugas dalam melayani wajib pajak menjadi lebih terjamin. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, selain menggunakan metode pelayanan yang akurat juga memperhatikan kemampuan sumber daya manusia (SDM) dalam mengoperasikan berbagai peralatan maupun prosedur dalam pelayanan. Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan petugas Samsat, Bapak Ryd menyebutkan sebagai berikut:

.....jadi petugas yang ada udah memahami pengoperasian, memahami penetapan pajak, jadi udah berkompeten, ya paling tidak sudah memenuhi standard. Gitu lah pak..." (wawancara tanggal 4 September 2018).

Pada beberapa kali observasi dan wawancara kepada para petugas tentang kemampuan dalam menggunakan alat-alat bantu yang tersedia, peneliti melihat mereka sudah menguasai alat-alat tersebut dan

memfungsikannya dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan petugas yang sudah mahir mengoperasikan alat kerja kantor seperti komputer untuk server, komputer klien, monitor CCTV, scanner, lampu UV, speaker.

Berdasarkan wawancara dan observasi peneliti yang dilakukan dalam melihat kualitas pelayanan sesuai dengan keandalan pegawai sudah dapat disimpulkan bahwa sejauh ini petugas di Samsat sudah berupaya untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Untuk menjaga maupun meningkatkan keandalan dalam pelayanan tersebut telah rutin dilakukan koordinasi hampir setiap hari.

2) Kenampakkan Fisik Sarana Prasarana (*Tangible*)

Hal lain yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas ialah kelengkapan sarana dan prasarana. Sarana prasarana merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu pelayanan publik karena akan menunjang kepuasan masyarakat dalam memfasilitasi kebutuhannya. Selain itu sarana dan prasarana yang lengkap juga akan mempermudah petugas dalam melayani masyarakat.

Dimensi *Tangible* yaitu fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan petugas. Hal ini berkaitan dengan hal-hal yang terlihat dalam pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu, sistem komputerisasi yang berjaring sehingga memudahkan alur informasi dan lain sebagainya. Semakin baik alat-alat yang digunakan dan dapat diandalkan menurut persepsi pengguna layanan maka akan mempengaruhi penilaian terhadap

pelayanan. Pada dimensi ini peneliti menggunakan beberapa item pernyataan guna mengukur kualitas pelayanan pada dimensi *tangible*, lebih lengkapnya sebagai berikut:

Pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat menjadi lebih mudah dengan pengoptimalan teknologi komputer. Pelayanan dengan menggunakan sistem koputerisasi mampu memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Namun masih ada satu hal yang perlu diperhatikan untuk menjadikan suatu evaluasi, ialah terkait dengan kenyamanan ruang.

Kondisi ruang layanan yang begitu sempit menjadikan kurang nyamannya wajib pajak apalagi disaat antrian panjang. Selain dari sisi ruangan yang sempit juga masih ada kekurangan fasilitas yang cukup menimbulkan masalah yaitu kurang tercukupinya ketersediaan kursi tunggu untuk para wajib pajak. Dari data yang didapatkan oleh peneliti, dapat dideskripsikan bahwa mayoritas masyarakat pengguna layanan tidak merasa puas terhadap Samsat dalam menyediakan tempat duduk, karena tidak sedikit masyarakat yang akan melakukan pelayanan dalam menunggu giliran harus berdiri dan tentunya hal tersebut sangat melelahkan dan mengurangi kepuasan pelayanan yang diberikan. Sesuai observasi peneliti masih seringkali dijumpai cukup banyak wajib pajak yang mengantri dengan berdiri. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan oleh Bapak IP yaitu:

“Iya pak ada kendala dengan area yang sempit, sehingga kita sering berdiri untuk mengantri. Kalau lagi banyak ya pak yang datang mengurus keperluannya kesini, ya harus mengantri dengan berdiri karena disini ruangnya sempit dan tempat duduknya masih

kurang. Atau mungkin karena ruangnya sempit sehingga kalo dipasang penuh oleh kursi malah tambah sempit.....(wawancara tanggal 4 September 2018)

Banyaknya antrian wajib pajak yang datang maka diperlukan adanya nomor antrian. Hal tersebut bertujuan agar tercipta ketertiban wajib pajak dalam mengantri agar tidak berebut saat akan melakukan pembayaran pajak.

Selain diperlukan kedisiplinan wajib pajak dalam menciptakan kenyamanan selama proses pelayanan pajak juga sangat diperlukan kedisiplinan dari petugas itu sendiri. Di Samsat kedisiplinan petugas sudah terlihat cukup baik. Petugas sudah datang tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Walaupun masih ditemukan petugas yang kurang konsisten dalam menentukan jam istirahat. Peneliti menjumpai wajib pajak yang mondar mandir di depan lokasi pelayanan Samsat setelah jam istirahat selesai namun lokasi tersebut masih ditutup dengan. Hal tersebut akan membentuk persepsi masyarakat tentang ketidakpastian waktu untuk petugas beristirahat maka perlu adanya evaluasi dan perbaikannya kembali.

Kemudian setelah ketersediaan sarana prasarana dan kedisiplinan petugas, penampilan petugas juga sangat perlu untuk diperhatikan. Penampilan petugas di Samsat sudah terlihat rapi dan bersih dalam melayani wajib pajak. Petugas tidak diseragamkan namun tetap memakai seragam atau identitas.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Ketanggapan atau *responsiveness* petugas sangat berhubungan dengan aspek kesigapan dari petugas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang diinginkan. Tingkat kesigapan dari petugas dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan. Pada penelitian ini dalam mengetahui tentang respon petugas terhadap masyarakat saat menanggapi keluhan maupun disaat masyarakat mengalami kesulitan, peneliti berwawancara langsung dengan para wajib pajak yang mempunyai keluhan saat di Samsat dan peneliti observasi pada beberapa kali waktu yang berbeda.

Pada indikator *responsiveness* atau daya tanggap petugas dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada para wajib pajak sudah terpenuhi dengan cukup cepat dan tepat. Hal ini dapat dilihat dari kesigapan para petugas dalam melayani para wajib pajak di loket pelayanan yang ada. Petugas merespon hal-hal yang ditanyakan wajib pajak dan memberi penjelasan serta pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh salah satu wajib pajak Ibu Ftm yaitu:

“Daya tanggap petugas dalam pelayanan ini sudah baik *pak*, karena semua petugas disini saling terkait antara 1 bagian dengan bagian lain sehingga pelayanan menjadi lebih cepat...” (wawancara tanggal 5 September 2018).

Hal yang sama juga dibuktikan oleh peneliti bahwa daya tanggap para petugas di Samsat dalam merespon keluhan pelanggan sudah bagus. Peneliti membuktikan dengan bertanya langsung kepada beberapa petugas yang ada dengan menanyakan hal-hal yang terkait tentang apa saja yang berkaitan

dengan pengurusan yang ada di Samsat. Walaupun bukan tugasnya tetapi para petugas sudah memahami semua bentuk kegiatan pelayanannya.

Wajib pajak lain yaitu Bapak And yang ditemui juga memberikan komentar senada terkait dengan daya tanggap petugas pelayanan pajak di Kantor Samsat sebagai berikut:

“Iya benar *Pak* soalnya saya pernah membuktikannya sendiri. Saya dulu pernah sebelumnya saya belum pernah mengurus, saya disini bingung gimana caranya langkah-langkah mengurusnya. Kemudian saya tanya kepada petugas kemudian memberi tahu saya prosedur dan berkas-berkas yang harus dilengkapi dalam pengurusannya seperti gimana. jadi kalau anda belum pernah mengurus sesuatu disini *ndak* usah khawatir lagi...” (wawancara tanggal 13 September 2018).

Adanya spesifikasi kerja di Samsat selain menjadikan pelayanan cermat dan tepat juga lebih cepat dalam waktu pelayanannya. Pelayanan yang cepat merupakan hal yang sangat didambakan masyarakat. Hanya saja terkadang masih ditemui wajib pajak yang belum memenuhi berkas-berkasnya sehingga proses pelayanan menjadi tertunda. Namun Samsat sudah menerapkan sistem waktu pelayanan cepat dan efektif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Pelayanan yang cepat, prosedur yang mudah dan petugas yang *responsive* juga akan secara otomatis menghindarkan wajib pajak dari penggunaan jasa calo maupun biro jasa karena sesuai dengan peraturan bersama telah disebutkan bahwa salah satu tujuan penyelenggaraan Samsat ialah mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap calo atau biro jasa.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas sudah baik dalam menanggapi kebutuhan masyarakat serta sudah menunjukkan sikap yang *care* atau peduli saat merespon masyarakat sehingga Samsat dalam hal

ketanggapan kepada masyarakat sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat yaitu tanggap, ramah, dan cepat.

4) Jaminan (Assurance)

Masyarakat pengguna layanan di Samsat tentu ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Hal tersebut dibutuhkan hubungan atau komunikasi antar manusia yang baik. Di Samsat Kabupaten Pinrang, komunikasi yang terjadi ialah interaksi antara petugas dengan wajib pajak atau masyarakat pengguna layanan, pimpinan dengan petugas, dan petugas dengan petugas. Namun menjalin hubungan atau komunikasi saja tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada wajib pajak, akan tetapi petugas layanan Samsat juga harus dapat memegang kepercayaan dari wajib pajak. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan jaminan- jaminan, seperti jaminan ketepatan waktu pelayanan, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, serta jaminan legalitas dalam pelayanan. Pelayanan harus mengutamakan bahwa tujuan penyelenggaraan pelayanan Samsat salah satunya ialah menjamin adanya kepastian waktu dan transparansi biaya pelayanan tanpa mengurangi kepastian hukum.

Untuk jaminan ketepatan waktu juga sudah sangat baik dengan melihat pelayanan di Samsat yang sangat cepat. Bahkan hanya menunggu 2 menit saja pelayanan pajak sudah selesai. Hal tersebut juga diperkuat dengan pernyataan petugas Samsat Bapak IP:

“Kalau untuk waktu penyelesaian pelayanan kami berani jamin pelayanan disini sangat cepat. *Pak* bisa melihat sendiri atau menghitung waktu rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk

menyelesaikan pelayanan kepada setiap wajib pajak...” (wawancara tanggal 12 September 2018)

Jumlah biaya yang dibebankan kepada wajib pajak sudah ditentukan dengan jelas oleh DPPKA dihitung berdasarkan merk kendaraan dan bobot kendaraan tersebut. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Staf Seksi Pajak Daerah Kabupaten Pinrang yaitu Bapak Syr sebagai berikut:

“Kalo namanya pajak kendaraan bermotor kan kita berdasarkan dari peraturan menteri dalam negeri kemudian ditindaklanjuti melalui peraturan gubernur tentang nilai jual kendaraan bermotor. Jadi disitu sudah tertera merk, tipe, tahun kendaraan, nilai jualnya sudah tertera disitu. Kita tinggal lihat ditabel yang tebal-tebal itu mbak yang isinya tentang segala merk kendaraan. Tiap merk, tiap tahun kendaraan dan tiap bobot beda juga besaran pajaknya mbak.” (wawancara tanggal 16 September 2018).

Sebelum memilih kendaraan yang akan dibeli, wajib pajak sudah harus bersedia untuk menanggung resiko biaya pajak kendaraannya yang harus dibayarkan berdasarkan peraturan yang berlaku. Biaya/tarif pelayanan Samat yaitu biaya yang dikenakan kepada wajib pajak dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan tarif PKB dan SWDKLLJ.

Sanksi administrasi keterlambatan membayar setelah jatuh tempo masa pajak dikenakan sanksi denda, kemudian kepemilikan kendaraan bermotor pribadi kedua dan seterusnya untuk kendaraan roda empat atau lebih, tarif pajaknya ditetapkan secara progresif. Kepemilikan kendaraan bermotor didasarkan atas nama dan atau alamat yang sama.

Dalam memberikan kepastian dapat dilakukan dengan memberikan

pelayanan yang professional, memberikan pelayanan yang terjangkau, meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Adanya kerjasama dengan pihak Bank jaminan transparansi Samsat dari pendapatan pajak kendaraan bermotor yang masuk ke kas pemerintah menjadi lebih terjamin. Oleh karena para petugas tidak memegang uang hasil dari pelayanan tersebut melainkan uang tersebut langsung dimasukkan ke Bank, sehingga tingkat penyimpangan oleh petugas sangat kecil bahkan tidak ada sama sekali.

Kemudian saat melakukan pembayaran pajak, wajib pajak juga akan diberikan *notice* pembayaran dengan rincian yang sangat jelas sehingga jaminan biaya juga sudah sangat baik. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak IP selaku petugas Samsat dari pihak Kepolisian yaitu:

“Setiap pembayaran pajak diberikan bukti pembayaran berupa notis pajak atau SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah). Di belakang STNK itu namanya SKPD semacam bentuk lain dari kuitansi. Itu untuk bukti pembayarannya, kemudian untuk legalitasnya kita melayani pajak tahunan, jadi setelah wajib pajak selesai membayar pajak didepan STNK kita melakukan stempel pengesahan itu untuk melegalitaskan pembayaran pajaknya tiap tahunan...” (wawancara tanggal 16 September 2018)

5) **Empati** (*Empathy*)

Empati adalah kemampuan petugas dalam merespon keinginan wajib pajak bahkan yang tak terucap sekalipun. Kemampuan ini dipandang sebagai kunci menaikkan intensitas dan kedalaman hubungan petugas dengan wajib pajak (*connecting with*). Karena dari indikator empati ini dapat melihat suatu pelayanan itu berkualitas atau tidak. Sikap dari para petugas menunjukkan kemauan aparat sebagai pelayan publik dalam melayani kebutuhan masyarakat. Sikap itu antara lain ramah, sopan santun, mendahulukan

kepentingan setiap pemohon atau penerima layanan yang datang, menghargai setiap penerima layanan serta bersikap adil atau tidak diskriminatif terhadap setiap pemohon yang datang.

Pada penelitian ini peneliti mengetahui sikap-sikap petugas terhadap masyarakat dalam melakukan pelayanan dengan melakukan wawancara langsung dengan beberapa masyarakat yang telah melakukan pembayaran di Samsat dan peneliti observasi dengan mencoba melakukan pelayanan di Samsat. Petugas di Samsat sebagian besar sudah berlaku ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut seperti dikatakan oleh salah satu masyarakat Bapak And:

“Selama saya beberapa kali kesini petugasnya ya gitu-gitu aja sih *Pak*. Ya ramah iya, standarlah, sopan juga iya. Gak ada masalah sih...” (wawancara tanggal 13 September 2018)

Walaupun pada lain waktu juga masih ditemui petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut dikarenakan petugas yang ada berganti-gantian sehingga banyak karakter petugas yang berbeda. Seperti keterangan yang diungkapkan oleh Bapak HP yaitu sebagai berikut:

“Ya disini kan biasanya ada pergantian petugas ya *pak*, dan tiap petugas kan pasti beda-beda ya *pak* karakternya, ya walaupun sudah ada peraturannya tentang sikap-sikap, tapi yang namanya aturan kan kadang sering dilanggar. Jadi pernah ada oknum petugas yang tidak lama, ketus, ditanya baik-baik jawabnya kurang enak gitu *pak*. Ya mungkin sudah ada masalah dari rumah kemudian dibawa sampai tempat kerja, jadi kan saat menerima wajib pajak sehingga dalam memberikan pelayanan jadi kurang memuaskan.” (wawancara tanggal 16 September 2018)

Indikator empati yang lain ditunjukkan dengan sikap aparatur aparatur lebih mengedepankan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan

pribadi. Hal itu merupakan kewajiban sebagai abdi Negara untuk melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan dengan instansi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Di Samsat petugas yang bertugas sesuai dengan wawancara dengan masyarakat dan observasi tidak ada petugas yang meninggalkan tempat disaat bertugas. Apalagi keadaan Samsat yang selalu ramai dengan wajib pajak dan jumlah personil/petugas yang minim maka para petugas sudah menyadari dengan tugas-tugas yang diemban.

Petugas Samsat dalam memberikan pelayanan juga berperilaku adil dan tidak pandang bulu (diskriminatif). Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan, petugas Samsat tidak membeda-bedakan masyarakat yang melakukan pelayanan.

B. Hasil Penelitian

1. Kualitas Pelayanan di Polres Pinrang

Untuk mengetahui kualitas layanan di Polres Pinrang saat ini, peneliti memilih menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk. (Parasuraman, 2000: 70), yaitu *Tangibel* (Berwujud), *Reability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empaty* (Empati).

a. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

Dimensi *Tangibel* (Berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini

dirasakan oleh masyarakat sudah baik maka masyarakat akan menilai pelayanan baik dan merasakan kepuasan. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan SIM di Polres Pinrang dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Penampilan petugas/ aparaturnya dalam melayani masyarakat

Pada indikator ini penampilan petugas pelayanan SIM di Polres Pinrang berpenampilan rapi. Wawancara dengan Bripta Indra Pradana selaku Kepala Pelaksana Pelayanan pada tanggal 3 September 2018 mengungkapkan:

“Untuk kerapian kami menggunakan seragam dengan jadwal pada hari senin sampe kamis dan sabtu menggunakan seragam orange, sedangkan jumat kami menggunakan batik”

Hal itu sejalan dengan temuan yang ditemukan oleh peneliti dimana setiap pelayan yang berdiri di depan loket pelayanan berpenampilan seperti apa yang diungkapkan oleh Bripta Indra Pradana. Selain itu dalam standar pelayanan SIM yang digunakan di Polres Pinrang juga mengatur tentang tata cara berpenampilan bagi seluruh pegawainya. Hal-hal pokok yang diatur dalam standar penampilan petugas loket antara lain: Rambut, Make Up wajah, Seragam Dinas, Aksesoris dan Sepatu. Itu semua berlaku bagi seluruh pegawai di Polres Polman yang ada di loket baik pria maupun wanita.

Selain itu Bripta Hestyana Pradana pada tanggal (6 September 2018) membenarkan: “ya mengenai tata cara kita berpenampilan itu sudah diatur dalam peraturan *service excellent* mas”

Ketika hal ini di tanyakan kepada masyarakat yakni Saudari Srih Wahyuni beliau mengungkapkan (9 September 2018): “ya kalo menurut saya tampilan dari

para petugas yang ada di depan itu sudah sangat baik mas, itu terlihat dari ke kompakannya seragam para pegawai yang di depan”.

Hal yang hampir sama juga diungkapkan oleh Bapak Ari Sujatmika (9 September 2018): “kalo sepenglihatan saya penampilan para petugas pelayanan sudah baik dan rapi”.

2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Ketika masuk ke halaman Polres Pinrang lokasinya kurang begitu bagus. Hal ini terlihat dari lokasi parkir yang panas, karena tidak adanya lahan parkir khusus bagi para pengunjung dan sedikitnya pohon yang ada di kantor tersebut. Masuk ke dalam Polres Pinrang tampilan yang ada di dalam cukup bagus. Dimana ruang pelayanan yang luas, banyaknya tempat duduk bagi para masyarakat yang menunggu antrian untuk dilayani.

Berdasarkan observasi di dalam Polres Pinrang juga ada semacam kantin yang menjual perlengkapan surat menyurat, seperti amplop dan lain-lain. Ada satu hal yang tidak nyaman bagi masyarakat ketika masuk ke dalam Polres Pinrang yakni ruang tunggu pelayanan Polres Pinrang pada saat ini panas sehingga banyak masyarakat yang kurang nyaman dengan ruang tunggu yang panas.

Ketika melihat masyarakat yang merasa kegerahan dan kipas-kipas, peneliti mencoba menanyakan akan kenapa beliau berkipas-kipas beliau bernama Hardiansyah pada tanggal (7 September 2018) mengungkapkan: ”yang saya rasakan di dalam ruangan sini cukup panas dan membuat gerah saya”.

Sedangkan menurut Bapak Muh. Haril Arif ketika ditanya mengenai ruangan beliau mengungkapkan (9 September 2018): “kalo menurut saya

ruanganya cukup luas dan nyaman, ini terdapat tempat duduk yang banyak bagi para masyarakat yang mengantri pelayanan”

Dan ketika ditanyakan kembali kepada seorang pelanggan yakni Hardiansyah (7 September 2018) beliau mengungkapkan: “kalo ruang ini memang luas dan nyaman mas, tapi ini saya sedikit merasa gerah ketika menunggu pelayanan disini”.

3) Kemudahan dalam proses pelayanan

Untuk indikator ini kemudahan pelayanan memang sudah terjadi pada para masyarakat yang sudah tau apa yang diperlukan bila mau meminta pelayanan, tapi untuk jenis-jenis pelayanan yang baru itu terkadang masih belum tau persyaratan yang dibutuhkan sehingga masyarakat harus bolak-balik dalam memenuhi persyaratan tersebut. Selain itu kesulitan juga dialami oleh sebagian besar masyarakat baru seperti kurangnya persyaratan dan salah loket dalam meminta pelayanan.

Untuk kemudahan dalam proses pelayanan yang ada di Polres Pinrang itu terlihat dari adanya petugas yang berjaga dan selalu siap dalam memberi pengarahan kepada para masyarakat. Selain itu loket pelayanan di Polres Pinrang yang berjumlah 5 dengan pelayanan yang berbeda-beda.

Wawancara dengan masyarakat yakni Hardiansyah pada tanggal 7 September 2018) beliau mengungkapkan: “persyaratan untuk meminta pelayanan disini mudah dan tidak ribet. Iya ini saya Cuma membawa berkas yang lengkap sesuai dengan prosedur”.

Sama dengan pendapat di atas Srih Wahyuni mengungkapkan (9 September 2018): “Menurut saya pelayanan mudah mas, cukup menyerahkan berkas lengkap, klo kurang nanti diarahkan oleh petugas untuk melengkapinya”.

4) Kedisiplinan petugas/ aparaturnya dalam melakukan pelayanan.

Dari jadwal pelayanan yang ada di Polres Pinrang , kedisiplinan petugas jaga loket sangatlah baik. Hal itu terlihat dari kesiapan para pelayanan yang didepan dari jam buka dan bahkan saat jam istirahat yakni jam 12-1 pelayanan tetap berjalan. Disini menunjukkan bagaimana pelayanan Polres yang tidak terhenti meski memasuki waktu istirahat, semua itu dilakukan demi masyarakat.

Hal itu disambut baik oleh para masyarakat yang juga hanya memiliki waktu pada saat jam tersebut untuk pergi ke Polres Pinrang . Seperti wawancara seorang masyarakat yakni Bapak Mu. Haril Arif pada (9 September 2018) yang menjawab: “ya bagus ini mas, buat saya yang hanya bisa keluar pada saat jam-jam makan siang seperti saat ini”

Bapak Ari Sujatmika mengungkapkan (9 September 2018): “kalo menurut saya kedisiplinannya baik mas, Polres Pinrang buka jam 7.30 sesuai dengan apa yang tercantum”.

5) Kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan.

Kemudahan akses pelayanan di Polres Pinrang saat ini terlihat dari 5 loket pelayanan yang ada didepan dan satu *costumer service*. Dari loket itu memiliki pekerjaan sendiri-sendiri. Dimana loket itu terdiri dari satu loket untuk pengurusan SIM, satu loket untuk pengurusan SIM. Ketika di tanyakan dengan Bripka Indra Pradana selaku Kepala Pelaksana Pelayanan pada (3 September

2018) beliau menjelaskan: “iya untuk sementara kita masih menggunakan pelayanan yang berbeda-beda dan belum bisa terpadu karena kurangnya prasarana yang menunjang keterpaduan pelayanan”.

Meskipun masih sering masyarakat yang salah loket tapi itu di arahkan oleh petugas loket yang berada didepan. Dan ketika peneliti menanyai masyarakat bernama Sri Wahyuni pada (9 September 2018) beliau mengungkapkan: “iya ini saya mau menurus SIM tapi malah salah keloket SIM maklum mas baru pertama ke Polres Pinrang ”.

6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Penggunaan alat bantu dalam pelayanan yang ada di Polres Pinrang saat ini adalah penggunaan komputer guna mendukung pelayanan yang diterapkan oleh pihak Polres dalam sistem pelayanannya. Sistem ini berguna untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan. Dengan menggunakan sistem ini pelayanan yang dilakukan Polres Pinrang jadi lebih banyak dan mampu memenuhi segala kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

Hal itu sejalan dengan pernyataan dari Bripka Indra Pradana selaku Kepala Pelaksana Pelayanan pada tanggal (3 September 2018):

”penggunaan perlatan bantu di lingkungan kerja Polres Pinrang ini sangat membantu dalam mengembangkan pelayanan yang ada” ini terlihat juga dari kecepatan para pegawai yang melayani masyarakat dalam memberi pelayanan pada masyarakat.

Namun hal itu sejalan dengan apa yang di ungkap kan beberapa masyarakat ketika ditanya terkait kecepatan pelayanan antara lain sebagaimana yang diungkapkan Saudari Srih Wahyuni (9 September 2018): “menurut saya akses ke Polres Pinrang sangat mudah karena letaknya di samping jalan raya”.

b. Dimensi *Realibility* (Kehandalan)

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Hal ini penting mengingat masyarakat membuktikan pembuktian dari janji- janji pelayanan. Untuk mengukur dimensi keandalan (*reliability*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Polres Pinrang dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat

Diungkapkan oleh Briпка Indra Pradana selaku Kepala Pelaksana Pelayanan pada tanggal (3 September 2018):

“sistem pelayanan di sini sudah baik, dimana data yang masuk dari depan akan di verifikasi lagi dibelakang sebelum diproses. Selain itu kecermatan petugas juga terlihat dari kecepatan pelayanan dalam memberi pelayanan ke pada para masyarakat“.

Ketika ditanyakan pada para masyarakat yang merasakan pelayanan terkait kecepatan dalam memberi pelayanan kepada para masyarakat banyak dari masyarakat yang menyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai sangat cepat. Antara lain ketika wawancara dengan Hardiansyah pada (7 September 2018) beliau mengungkapkan: “petugasnya cukup cepat dalam melayani, saya cuma memberikan berkas permohonan dan selanjutnya menunggu untuk mendapatkan SIM”.

Menurut Bapak Ari Sujatmika (9 September 2018): “untuk kecermatan sendiri saya rasa baik, setiap saya meminta pelayanan mesti di minta persyaratanya dulu”.

Terkait Standar Pelayanan Minimal (SPM) Briпка Indra Pradana selaku Kepala Pelaksana Pelayanan pada (3 September 2018) mengungkapkan: "Untuk standar operasinal pos menggunakan *sevices excellent* yang digunakan oleh setiap pegawai dalam bekerja".

Standar pelayanan yang ada di Polres Pinrang yakni menggunakan *Service Excellent* dimana setiap petugas harus mampu memberikan pelayanan kepada para masyarakat dengan sempurna. Dilihat dalam observasi terkait SPM yang diterapkan itu semuanya diterapkan dengan baik dan benar. Hal itu terlihat dari para pegawai yang melakukan hal-hal yang menjadi point di dalam *serviceexcellent* yang digunakan di Polres Pinrang .

Namun ketika hal ini di tanyakan pada masyarakat Polres Pinrang banyak yang tidak mengetahui hal-hal tersebut antara lain sebagaimana yang di ungkapkan Bapak Muh. Haril Arif (9 September 2018): "kalo mengenai itu (SPM) saya kurang tau. Gak ada informasinya yang mengenai SPM."

2) Kemampuan dan keahlian petugas dalam mengoperasikan alat bantu

Kemampuan dan keahlian petugas dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan di Polres Pinrang yakni petugas mampu menguasai terknologi yang ada dalam proses pelayanan publik. Untuk kemampuan petugas SIM yang berjaga di depan loket dalam mengoperasikan alatnya itu tidaklah kesulitan. Hal itu sesuai dengan yang terlihat dalam data observasi dimana setiap pegawai di depan mampu mengoperasikan setiap alat bantu yang digunakan dalam setiap pelayanan. Wawancara dengan Briпка Indra Pradana selaku Kepala Pelaksana Pelayanan

pada (3 September 2018) menambahkan: “untuk penguasaan teknologi saya rasa tidak ada masalah, yang didepan itukan masih muda jadi gagap teknologi”.

Hal itu sama dengan apa yang di ungkapkan oleh Hardiansyah pada (7 September 2018): ”selama ini belum ada masalah yang terlihat dari ketidak mampuan pegawai dalam mengoperasikan teknologi”.

c. Dimensi *Responsiviness* (Respon/ Ketanggapan)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen.

Untuk mengukur dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Polres Pinrang khususnya dalam hal pelayanan SIM dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1) Merespon setiap masyarakat/pemohon yang ingin mendapat pelayanan

Dari hasil data observasi di Polres Pinrang , dalam setiap penjaga loket pelayanan yang berjaga di Polres Pinrang melakukan salam kepada setiap masyarakat seperti yang telah dicanangkan oleh Polres Pinrang dalam *service exellect*. Di katakan oleh Bapak Ari Sujatmika (9 September 2018): “respon dari para pelayan baik mas, setiap saya mau melakukan permintaan pelayanan mesti langsung di arahkan syarat-syaratnya untuk pelayanannya”.

2) Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.

Hasil dari wawancara dengan Bu Mulyono (7 September 2018) masyarakat terkait indikator ini beliau mengungkapkan: “saya sudah lama

sering ke Polres Pinrang , ya memang cepat pelayanannya. Tapi kalo hari-hari tertentu seperti tanggal muda itu rame dan antri panjang”.

Hal itu di benarkan oleh pihak Bripta Indra Pradana selaku Kepala Pelaksana Pelayanan pada (3 September 2018): “iya itu memang benar mas, itu dikarenakan loket kami yang masih terbagi-bagi mas, sehingga dalam hari-hari tertentu ada penumpukan di satu loket”.

3) Semua keluhan masyarakat direspon oleh petugas.

Untuk keluhan masyarakat, Polres Pinrang menyediakan sebuah kotak yang digunakan untuk memasukan kritik, keluhan maupun saran bagi Polres Pinrang . Kotak itu terletak di sisi kiri dari pintu masuk kedalam Polres Pinrang . Bripta Indra Pradana selaku Kepala Pelaksana Pelayanan (3 September 2018) menambahkan: “kami sudah menyediakan kotak buat tempat kritik dan saran. Tapi kosong terus”. Sedikit atau bahkan belum ada isi terhadap kotak tersebut yang menyuarkan kritik dan saran kepada Polres Pinrang .

Ketika hal mengenai kosongnya kepada para masyarakat Bapak Ari Sujatmika (9 September 2018) mengungkapkan: “untuk keluhan saya belum tahu, karena alhamdulillah belum pernah mengalami kekeliruan dalam meminta pelayanan”.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi keyakinan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Untuk mengukur dimensi keyakinan (*assurance*), dalam upaya

mengetahui kualitas pelayanan SIM di Polres Pinrang dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Untuk jaminan tepat waktu pelayanan di Polres Pinrang memberikan jaminan 1 hari kerja. Dalam wawancara pada (3 September 2018) dengan Bripka Indra Pradana selaku Kepala Pelaksana Pelayanan beliau menjelaskan: “untuk ketepatan waktu pelayanan pembuatan SIM kurang lebih 1 hari kerja, namun jika pemohon banyak kemungkinan selesainya pada hari berikutnya”.

Hal itu sejalan dengan pendapat masyarakat, misalnya ketika wawancara dengan Hardiansyah pada tanggal (7 September 2018) menyatakan: “biasanya kalau mengurus di Polres lewat dari tengah hari selesainya kemungkinan besok pagi, karena sudah ada yang lebih dulu di layani dibanding yang terlambat datang”.

2) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Bripka Indra Pradana selaku Kepala Pelaksana Pelayanan pada (3 September 2018) mengemukakan:

“untuk jaminan biaya pelayanan di Polres Pinrang sesuai dengan undang-undang yang mengatur tentang pelayanan pembuatan SIM sehingga petugas pelayanan tidak berhak menentukan harga pengurusan sendiri”.

Hal ini terlihat juga dalam hasil wawancara dengan Bapak Ari Sujatmika pada (9 September 2018) yang mengemukakan bahwa: “kalo mengenai sudah ada terpasang di papan informasi sehingga mudah untuk diketahui oleh masyarakat”.

3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

Berdasarkan hasil observasi, jaminan legalitas pelayanan ditandai dengan penandatanganan buku besar pengeluaran SIM Polres oleh masyarakat pemohon SIM. Penandatanganan ini dilakukan setiap kali masyarakat mendapatkan kertas SIM dari Polres Pinrang . Di tambahkan oleh Bripta Indra Pradana selaku Kepala Pelaksana Pelayanan pada (3 September 2018) bahwa: “penandatanganan dilakukan agar masyarakat dapat mengklaim bahwa mereka pernah mengurus SIM sebelumnya di Polres Pinrang ”.

Ketika hal di atas ditanyakan pada masyarakat Bapak Muh. Haril Arif (9 September 2018) beliau mengungkapkan: “untuk legalitas sendiri itu kan saya, disuruh tandatangan sebagai bukti pengambilan SIM”.

e. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Perhatian (*Emphaty*) yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi masyarakat. Untuk mengukur dimensi ini, dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan SIM di Polres Pinrang dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Mendahulukan kepentingan pemohon

Masyarakat dalam pelayanan Polres Pinrang adalah bisa dijadikan raja dalam pelayanan. Setiap yang diinginkan oleh masyarakat haruslah mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan keinginan dari pada masyarakat tersebut. Hardiansyah (7 September 2018) yang peneliti wawancarai pun mengungkapkan: “hal pelayanannya ramah, dan selalu menyapa dengan sopan”.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Srih Wahyuni (9 September 2018): “Yang saya rasa pelayan itu selalu mendahulukan pemohon. Dimana setiap pemohon/ masyarakat yang ke depan mesti langsung di layani”.

Dari data observasi yang menunjukkan sikap penjaga loket SIM di Polres Pinrang yang memberi salam, sopan dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat menjadikan hal penting dari sistem pelayanan yang berorientasi pada masyarakat. Hal itu sejalan dengan SPM yang diterapkan dalam pelayanan di Polres Pinrang .

2) Petugas melayani dengan sikap ramah dan sikap sopan santun

Petugas pelayanan yang ada di Polres Pinrang selalu melayani dengan ramah dan sopan dimana seperti yang diatur dalam *service excellent* yang dicanangkan oleh Polres. Hasil wawancara dengan Srih Wahyuni (9 September 2018) pun mengemukakan hal-hal yang baik, yakni: “Penjaga nya rapi dan sopan mas, makanya saya betah meminta layanan”

Hal yang hampir sama diungkapkan oleh Hardiasnyah (9 September 2018) beliau mengungkapkan:

“menurut saya sikap dari pada petugas pelayanan, sikapnya ramah dan sopan. Setiap saya mau minta pelayanan mesti ditanya (ada yang bisa di bantu bu?) trus juga suaranya lembut”

3) Petugas melayani dan menghargai setiap masyarakat .

Pelayanan publik yang ada di Polres Pinrang itu selalu melayani dan menghargai setiap masyarakat yang meminta pelayanan ke loket-loket pelayanan. Ini terlihat dari pemberian pelayanan yang cepat dan tepat, selain itu setiap masyarakat yang datang pasti akan dapat pelayanan.

Berdasarkan observasi menunjukkan bagaimana setiap masyarakat akan mendapatkan pelayanan dari para pegawai. Ketika hal ini ditanyakan kepada Srih Wahyuni pada (9 September 2018) beliau menjawab: ”kalo menurut saya

pelayanan di sini memang ramah dan enak. Dimana petugas pelayannya ramah dan sopan juga”.

Bapak Ari Sujatmika mengungkapkan (9 September 2018): “kalo untuk menghargai saya rasa semua masyarakat di hargai dengan baik. Dimana setiap masyarakat pasti akan mendapatkan pelayanan”.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik Di Polres Pinrang

a. Faktor Pendukung

Salah satu faktor pendukung keberhasilan dalam menjalankan roda organisasi pemerintahan di dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan pembangunan serta pelayanan kepada masyarakat secara berdaya guna dan berhasil guna adalah faktor kemampuan aparat. Kemampuan aparat yang dimaksud terhadap hasil temuan penelitian sebagai faktor yang turut mempengaruhi terhadap efektivitas pelayanan tugas aparat terhadap pelayanan publik khususnya SIM di Polres Pinrang adalah kurangnya kedisiplinan sebagai aparat dalam melaksanakan aturan system kerja sehingga terkadang mereka (aparat) masuk kantor dan pulang kantor tidak tepat waktu sehingga sangat menghambat masyarakat ketika datang untuk mendapatkan pelayanan atau kepentingan lainnya, mereka harus menunggu sampai berjam-jam.

Kemampuan aparat dalam bekerja atau menyelesaikan tugasnya, dapat dilihat dari hasil kinerjanya, dalam arti dalam kinerja aparat sangat menentukan dalam pemberian layanan apakah telah sesuai dengan prosedur/tata cara yang benar atau bahkan dapat menghambat kinerjanya. Hasil akhirnya dapat dilihat apakah pelayanan SIM yang di berikan oleh Polres Pinrang telah memberikan

dampak baik kepadamasyarakat, tentunya masyarakat pula yang akan merasakan baik dan buruknya sistem kinerja tersebut.

Kenyataan tersebut sesuai informasi yang diperoleh dari beberapainforman yang pada intinya mengatakan bahwa;

“Aparat Kepolisian, sikap perhatian serta tindakan mereka dalam memberikan pelayanan SIM sangat mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan kami ketika ke Polres, setiap masyarakat yang datang senantiasa dilayanidengan sebaik-baiknya tanpa membedakan disertai senyumdan tutur yang baik dalam memberikan pelayanan, hanya saja pegawai yang datang jam pelayanannya nanti di mulai pukul 08.00 atau 09.00 sementara kami ke Polres pada pukul 08.00. Jadi menurut kami disiplin kerja pegawai perlu mendapatkan perhatian dari pimpinan dalam hal ini Bapak Kapolres Pinrang. (wawancara, Agustus 2018).

Sejalan dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Satlantas Polres Pinrang bahwa faktor yang sangat mempengaruhi dalam memberikan pelayanan khususnya dalam hal pengurusan SIM yaitu “kurang lengkapnya berkas persyaratan yang dilampiri oleh pengurus”. Dari hasil wawancara diatas menyimpulkan bahwa kemampuan aparat menjadi faktor yang sangat berpengaruh dalam pelaksanaan tugas pegawai dalam memberikan pelayanan publik khususnya pelayanan SIM di Polres Pinrang.

b. Faktor Penghambat

Sarana pelayanan merupakan faktor yang tidak dapat diabaikan dalam memperlancar pelaksanaan tugas aparat serta dalam menunjang kualitas pelayanan suatu organisasi, khususnya organisasi pelayanan publik. Tersedianya sarana pelayanan yang memadai akan meningkatkan kelancaran dan kualitas pelayanan. Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja

dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam rangka pelaksanaan pekerjaan untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.

Sarana pelayanan di Polres Pinrang telah mendapat perhatian besar dari pemerintah dalam memperlancar pelayanan publik, dimana sarana pelayanan yang ada pada Polres Pinrang telah berfungsi sebagai alat penunjang pekerjaan dalam berbagai urusan tanpa menunggu berjam-jam. Terkait hal tersebut dalam proses komunikasi, pada Polres Pinrang ketidaktersediaannya telepon umum apabila saat ada keperluan mendesak. Hal ini dapat menghambat proses pelayanan yang sedang berlangsung dan memperlambat ketersediaan data dan informasi.

Dari hasil wawancara dengan pegawai Satlantas Polres Pinrang menjelaskan sebagai berikut: “di Polres memang sangat membutuhkan pengadaan sarana – prasarana yang bisa mendukung pekerjaan para pegawai terutama dalam melayani masyarakat, dikelurahan hanya memiliki 1 laptop sementara yang 1 itu laptop pegawai. Jadi jika memiliki paling kurang 4 laptop sangat membantu pekerjaan kami disini agar cepat terselesaikan. (3 September 2018).

Dari hasil wawancara tersebut di atas memberikan gambaran bahwa sarana-prasarana sangat mendukung pekerjaan terutama dalam hal pelayanan publik masyarakat di Polres Pinrang. Sehingga penulis menyimpulkan bahwa faktor sarana prasarana merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam melaksanakan efektivitas tugas pegawai dalam pelayanan publik di Polres Pinrang.

B. Pembahasan

1. Kinerja Pelayanan Publik di Polres Pinrang

Berdasarkan teori yang dikembangkan oleh Zeithaml dkk. Bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi, yaitu *Tangible, Reability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty*. Hasil dan analisis kualitas pelayanan terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

Pada penelitian ini, *tangibel* mencakup hal-hal sebagai berikut: penampilan fisik dari aparatur, fasilitas, peralatan dan sarana pada Polres Pinrang yang dimanfaatkan dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat Pinrang. Dimensi *tangibel* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan sarana pelayanan, kemudahan persyaratan pelayanan SIM, kedisiplinan petugas jaga, kemudahan akses jangkauan ke lokasi Polres Pinrang, dan penggunaan alat bantu komputer dalam melakukan pelayanan kepada para masyarakat.

Kualitas pelayanan publik khususnya SIM di Polres Pinrang ada dimensi *tangibel* berdasarkan data dari indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian bisa dikatakan baik karena dari indikator yang ada dalam dimensi *Tingabel* ini hampir semuanya baik. Hal yang baik dalam dimensi ini antara lain kerapian pegawai, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses dan penggunaan teknologi dalam pelayanan. Tapi pada indikator tempat pelayanan ini kurang karena parkir di halaman Polres Pinrang dan ruang tunggu pelayanan yang panas, sehingga dirasa kurang nyaman bagi para masyarakat.

Pada dimensi *tangibel* ini menunjukkan hal yang baik. Meski bobot dari dimensi *tangibel* ini tak seberat bobot dari manusia atau aktor pemberi pelayanan. Apabila dipersiapkan dengan baik ibarat buku maka covernya langsung kelihatan cantik dan menarik, sehingga mampu membuat masyarakat datang dan menikmatinya selama transaksi terjadi. Banyak faktor yang bisa menyebabkan dimensi *tangibel* pada layanan di Polres Pinrang ini baik. Pertama, *tangibel* itu mudah di atur dan dikondisikan dengan baik, sehingga tak serumit mengatur orang atau karyawan. Kedua, tingginya komitmen Polres Pinrang untuk merevitalisasi semua *asset tangibel* yang mereka miliki.

b. Dimensi *Realibility* (Kehandalan)

Realibility merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai standar, kemampuan dan keahlian penggunaan alat bantu dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Polres Pinrang . Dimensi *realibility* ditentukan oleh indikator-indikator kecermatan, standar pelayanan, kemampuan menggunakan alat bantu, dan keahlian menggunakan alat bantu.

Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap dimensi *realibility* kualitas pelayanan publik di Polres Pinrang baik. Karena indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini terpenuhi dengan sangat baik. Indikator tersebut antara lain kecermatan petugas dalam melayani pelanggan di Polres Pinrang ini dimana sistem pelayanan di Polres Pinrang sudah menggunakan teknologi, standar pelayanan menggunakan *Service Excellent*, dan kemampuan dan keahlian

petugas dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan di Polres Pinrang tidak diragukan lagi.

Untuk sarana dan prasara yang ada di Polres Pinrang sudah baik, sebagaimana yang diungkapkan pada dimensi *tangible*. Sedangkan untuk sumber daya manusia yang kompeten Polres Pinrang sudah memasukan kualifikasi.

c. Dimensi *Responsiviness* (Respon/ Ketanggapan)

Responsiiviness merupakan kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap pemohon pembuatan SIM dengan cepat, tepat, cermat, dan merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh pemohon pelayanan di Polres Pinrang. Dimensi *responsiviness* dalam penelitian ini ditentukan oleh indikator-indikator merespon setiap masyarakat Pinrang dengan cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan-keluhan masyarakat.

Pegawai Polres Pinrang yang memberikan sapaan pada setiap masyarakat merupakan hal baik dalam sistem pelayanan publik. Sapaan itu dapat membuat para setiap masyarakat itu merasa lebih dihargai oleh petugas pelayanan. Namun dari indikator respon keluhan masyarakat itu kurang maksimal. Hal ini terlihat dari minimnya partisipasi masyarakat dalam mengkritik pelayanan yang ada di Polres Pinrang . Ada beberapa hal yang menyebabkan kurangnya minimnya partisipasi masyarakat antara lain; penempatan lokasi kotak kritik dan saran yang kurang strategis, kelengkapan yang mendukung partisipasi masyarakat tidak ada karena cuma ada kota tanpa ada form yang disediakan untuk para masyarakat. Selain itu saluran penyampain kritik dan saran yang masih manual, juga menjadi hal yang membuat kurangnya kritik atau saran bagi Polres Pinrang .

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Assurance merupakan kemampuan aparaturnya dalam memberikan jaminan, jaminan dari segi ketepatan waktu, biaya, legalitas, serta kepastian biaya dalam proses pelayanan publik di Polres Pinrang. Dimensi *assurance* ini ditentukan oleh indikator-indikator; yaitu jaminan tepat waktu, jaminan biaya, jaminan legalitas, dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan di Polres Pinrang.

Assurance dalam sistem pelayanan publik di Polres Pinrang terlihat dari jam buka pelayanan yang terpampang di Polres Pinrang. Jam pelayanan ini menunjukkan bagaimana kepastian yang diberikan pada para masyarakat Polres Pinrang guna meminta pelayanan. Selain itu jaminan biaya pelayanan yang ada dalam setiap masyarakat itu pasti karena sudah sesuai dengan undang-undang yang telah ditentukan.

e. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Emphaty yaitu perhatian yang diberikan kepada masyarakat pelayanan publik di Polres Pinrang. Kesiapan mendahulukan kepentingan pemohon pelayanan di Polres Pinrang, sikap ramah, sopan, santun, tidak diskriminatif, dan sangat menghargai setiap pemohon pelayanan di Polres Pinrang. Dimensi *emphaty* ditentukan oleh indikator-indikator: mendahulukan kepentingan masyarakat, sikap pelayanan yang ramah, sopan, santun dan tidak diskriminatif (membedakan).

Pegawai Polres Pinrang melihat masyarakat sebagai seorang pengguna yang mendukung dengan keberadaan Polres Pinrang dan harus mendapat pelayanan yang memuaskan. Hal ini terlihat dari prioritas pelayanan yang diberikan pada setiap masyarakat yang sesuai dengan misi dari Polres Pinrang

pada para masyarakat yang berkomitmen untuk menyediakan pelayanan yang tepat waktu dan bernilai baik. Sikap petugas pelayanan yang ada di depan loket pelayanan juga baik. Dimana setiap para pegawai memberi sapaan pada setiap para masyarakat dan menerima para masyarakat dengan berdiri.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik di Polres Pinrang

a. Faktor Pendukung

Salah satu faktor pendukung keberhasilan dalam menjalankan roda organisasi pemerintahan di dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan pembangunan serta pelayanan kepada masyarakat secara berdaya guna dan berhasil guna adalah faktor kemampuan aparat. Kemampuan aparat yang dimaksud terhadap hasil temuan penelitian sebagai faktor yang turut mempengaruhi terhadap efektivitas pelayanan tugas aparat terhadap pelayanan publik di Polres Pinrang adalah kurangnya kedisiplinan sebagai aparat dalam melaksanakan aturan sistem kerja sehingga terkadang mereka (aparat) masuk kantor dan pulang kantor tidak tepat waktu sehingga sangat menghambat masyarakat ketika datang untuk mendapatkan pelayanan atau kepentingan lainnya, mereka harus menunggu sampai berjam-jam..

b. Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan merupakan faktor yang tidak dapat diabaikan dalam memperlancar pelaksanaan tugas aparat serta dalam menunjang kualitas pelayanan suatu organisasi, khususnya organisasi pelayanan publik. Tersedianya sarana pelayanan yang memadai akan meningkatkan kelancaran dan kualitas pelayanan. Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja

dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam rangka pelaksanaan pekerjaan untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.

Sarana pelayanan di Polres Pinrang telah mendapat perhatian besar dari pemerintah dalam memperlancar pelayanan publik, dimana sarana pelayanan yang ada pada Polres Pinrang telah berfungsi sebagai alat penunjang pekerjaan dalam berbagai urusan tanpa menunggu berjam-jam. Terkait hal tersebut dalam proses komunikasi, pada Polres Pinrang ketidaktersediaannya telepon umum apabila saat ada keperluan mendesak. Hal ini dapat menghambat proses pelayanan yang sedang berlangsung dan memperlambat ketersediaan data dan informasi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian serta analisis terkait efektivitas pelayanan SIM pada Polres Pinrang, maka dapat ditarik kesimpulan yakni:

1. Kualitas pelayanan publik SIM di Polres Pinrang terbilang baik. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara terhadap lima aspek kualitas pelayanan yakni *Tangibel* (Berwujud), *Reability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empaty* (Empati) memperoleh hasil yang memuaskan, kecuali sarana berupa tempat parkir yang sempit dan ruang tunggu yang sedikit panas.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam upaya untuk memaksimalkan efektivitas pelaksanaan tugas aparat terhadap pelayanan publik di Polres Pinrang, adalah kemampuan aparat dalam mentaati aturan sistem kerja dapat dilaksanakan dengan baik, serta sarana pelayanan Kantor Polres Pinrang yang kurang memadai seperti belum tersedianya komputer PC yang memadai dan menjadi faktor yang sangat berpengaruh dalam pelaksanaan efektivitas tugas pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik pada Polres Pinrang.

B. Saran

Berdasarkan pemaparan uraian hasil penelitian yang dikemukakan oleh peneliti, untuk itu peneliti dapat memberikan saran yang mungkin dirasa berguna untuk lebih meningkatkan layanan SIM di Polres Pinrang. Untuk meningkatkan layanan SIM:

86

1. Dapat memperhatikan sarana untuk pemohon seperti penambahan tempat duduk agar ketika banyak pemohon yang mengurus SIM di Polres Pinrang tidak sampai berdiri atau menunggu diluar ruangan.
2. Mempertimbangkan pengadaan SIM online untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan khususnya pelayanan surat izin mengemudi (SIM).

DAFTAR PUSTAKA**Buku-buku**

- Achmat Batinggi. 1999. Manajerial Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Agus Dwiyanto. 2006. Mewujudkan Good Governace Melayani Publik. Yogyakarta : UGM Press.
- Arif, S. 2001. *Kapitalisme Birokrasi*. Yogyakarta: LKIS.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press*
- Eny Kusdarini. 2011. Dasar -Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik. Yogyakarta: UNY Press.
- Fandy Tjiptono. 2000. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiyabsyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- H.A.S Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hartati, Sri. 2008, *Hukum Kepegawaian Di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Inu Kencana Syafiie. 1999. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Lexy J. Maleong. 2007. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP AMP. YKPN.*
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan. Bandung : PT Remaja Rosdakarya*

- , 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan cetakan 2.* Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Cetakan keenam.* Jakarta: Bumi Aksara.
- , 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Cetakan kesepuluh.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Murti, Bhisma. 2006. *Desain dan Ukuran Sampel untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif di Bidang Kesehatan.* Yogyakarta: UGM press.
- Nasution. 2003. *Metode Research,* Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Patton, M. Q. 1987. *How to Use Qualitative Methods in Evaluation.* Califo Sage Publications, Inc.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik.* Bandung: Alfabeta
- , 2011. *Teori Administrasi Publik cetakan 2.* Bandung: Alfabeta
- Ratminto, dan Winarsih, Atik, Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Jaya.
- Rahardjo, Adisasmita,. 2010. *Pengelolaan Pendapatan & Anggaran Daerah,* Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Robbins, S.P. 2003. *Perilaku Birokrasi.* Yogyakarta: Erlangga.
- Saefullah. 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.* Sumedang: FISIP UNPAD.
- Subrata Sumadi. 2012. *Metode penelitian.* PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sedarmayanti. 2006. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja, Cet II,* Bandung: Mandar Maju.

- Silalahi, Ulber. 2009. Metode Penelitian Sosial. Bandung; PT. Refika Aditama*
- Sinambela, Litjan, Poltak, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.*
- Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rieneka Cipta.*
- Tjiptono, Fandy dan Diana. 2003. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.*
- Utomo, Tri, Widodo, W. 2017. Inovasi Harga Mati Sebuah Inovasi Administrasi Negara. Yogyakarta: Mitra Pustaka.*
- Yin, Robert K. 2003. Studi Kasus Desain dan metode. Jakarta: Raja Grafindo Perkasa.*

Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 14 Tahun 1992

Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resort dan Sektor.

Ditlantas Polda Sulawesi Selatan Tahun 2012.