

SKRIPSI

**PELAYANAN SURAT IJIN MENGEMUDI (SIM) DI POLTABES
YOGYAKARTA**



Disusun Oleh :

SOEJARWANTO

05530442

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA**

“APMD”

YOGYAKARTA

2016

SKRIPSI
PELAYANAN SURAT IJIN MENGEMUDI (SIM) DI POLTABES
YOGYAKARTA



Disusun Oleh :

SOEJARWANTO

05530442

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA
“APMD”
YOGYAKARTA

2016

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Soejarwanto

NIM : 05530442

**JUDUL SKRIPSI : PELAYANAN SURAT IJIN MENGEMUDI (SIM) DI
POLTABES YOGYAKARTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Saya menyatakan bahwa bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Yogyakarta, Oktober 2016

Meterai 6000

Soejarwanto

05530442

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan Tim penguji untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi pada Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “STPMD APMD” Yogyakarta pada :

Pada hari : Rabu

Tanggal : 7 Oktober 2015

Jam : 10.00 WIB

Tempat : Ruangan Ujian Skripsi STPMD “APMD” Yogyakarta

TIM PENGUJI

Nama	Tanda tangan
1. Ade Chandra, S.Sos., M.Si. Ketua Tim Penguji/Pembimbing
2. Tri Agus Susanto, S.Pd., M.Si. Penguji Samping I
3. Drs. RY. Gatot Raditya, M.Si. Penguji Samping II

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Ade Chandra, S.Sos., M.Si.

NIY : 170 230 211

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah, hanya karena kasih sayang-Nya, karya sederhana ini dapat terselesaikan. Melalui karya ini, penulis mencoba untuk mengeksplorasi pelayanan surat ijin mengemudi (SIM) di poltabes Yogyakarta.

Penyusunan dan penyelesaian tulisan ini tidak dapat dilepaskan dari banyak pihak yang telah memberikan dukungan dalam segala hal. Oleh karenanya ucapan terimakasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Ketua STPMD “APMD” Yogyakarta, Bapak Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi STPMD “APMD” Yogyakarta beserta seluruh staf akademika.
2. Bapak Ade Chandra, S.Sos., M.Si., penulis mengucapkan terimakasih atas kesabaran dan bimbingan hingga terselesaikannya tulisan ini.
3. Bapak Tri Agus Susanto, S.Pd., M.Si. dan Drs. RY. Gatot Raditya, M.Si. sebagai Dosen Penguji yang telah memberikan banyak masukan demi sempurnanya tulisan ini.
4. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Ilmu Komunikasi dimana penulis menimba Ilmu dan Pengalaman dari beliau.
5. Suami dan Anakku tercinta yg telah memberikan dorongan dan Doa restunya.
6. Senior, Rekan kerja, Sahabat dan Temen-temen kuliah yang telah memberikan bantuan, semangat dan saran hingga selesainya tulisan ini.

Yogyakarta, Oktober 2016

Soejarwanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
6.1 Latar Belakang.....	1
6.2 Rumusan Masalah.....	6
6.3 Tujuan penelitian.....	6
6.4 Manfaat penelitian.....	6

4.1 Manfaat Teoritis.....	6
6.2 Manfaat Praktis.....	6
6.5 Kajian Teoritis.....	7
6.6 Metode penelitian.....	17
6.1 Jenis Penelitian.....	17
6.2 Waktu dan lokasi penelitian.....	17
6.3 Subjek penelitian.....	17
6.4 Jenis sumber data.....	17
6.5 Teknik pengumpulan data.....	18
6.6 Teknik Analisis Data.....	18
BAB II DESKRIPSI DAERAH PENELITIAN.....	21
2.1 Keadaan geografis.....	21
6.6.1. Lokasi.....	21
6.6.2. Luas daerah kerja dan batas wilayah kerja.....	22
6.6.3. Keadaan medan.....	22
6.2. Anggota Organisasi.....	23
6.2.1. Menurut jenis kelamin.....	23
6.2.2. Menurut satkerjanya.....	24
6.2.3. Menurut jenjang kepangkatan.....	25
6.3. Struktur Organisasi dan penjabaran Tugas masing-masing Satker.....	26
BAB III PEMBAHASAN.....	35

A. Sajian Data.....	35
BAB IV PENUTUP.....	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52

BAB I

PENDAHULUAN

1..1Latar Belakang

Laju perkembangan dan fenomena globalisasi telah membuat kehidupan masyarakat Indonesia semakin dinamis. Ritme aktivitas masyarakat dalam berbagai kehidupan semakin cepat, sebagaimana tercermin pada peningkatan aktivitas dan produktivitas manusia. Pertukaran informasi yang dipengaruhi oleh semangat globalisasi telah mengantarkan manusia pada zaman modern.

POLRI sebagai suatu lembaga/ fungsi pemerintahan dalam melaksanakan tugas pokoknya selaku pemelihara kantibmas,penegak hukum, pelindung, pengayom, dan pelayanan masyarakat selalu bersentuhan dengan publik (masyarakat). Oleh karena itu berbagai kegiatan, tindakan bahkan perilaku (baik organisasi maupun individu) POLRI akan selalu dilihat oleh masyarakat.

Polisi sebagai pelayan yang baik bagi masyarakatnya merupakan tuntutan semua lapisan masyarakat. Tuntutan ini merupakan tantangan POLRI untuk tampil dengan keunggulannya, berlomba memberi pelayanan yang terbaik bagi masyarakat terkait dengan tugas-tugas POLRI. Dalam Undang-undang No. 2 tahun 2002 tentang POLRI, pada pasal 13 dinyatakan bahwa tugas pokok POLRI adalah : 1) memelihara kantibmas, 2) menegakkan

hukum, dan 3) memberi perlindungan, pengayoman terbaik kepada masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan bila ada kesadaran penuh dari semua petugas polisi dari tingkat atas hingga para pelaksana sehingga terjadi suatu pemahaman yang sama akan pentingnya memupuk kebersamaan dalam kegiatan pelayanan yang dilaksanakan. Pemahaman akan kebersamaan ini penting karena kegiatan pelayanan yang dilakukan di kantor Satpas (tempat pengurusan penerbitan SIM) pada hakekatnya dilaksanakan dalam bentuk *team work* bukan pekerjaan secara perorangan. Dalam ikatan kelompok, maka sebenarnya akan terjadi suatu bentuk pengawasan dari masing-masing anggota dalam kelompok kerja itu baik dalam pekerjaan yang dilakukan maupun terhadap perilaku dari anggota lain dalam kelompok itu. Sehingga dalam kelompok kerja tersebut, diharapkan tidak terjadi persaingan atau perselisihan yang akan mengakibatkan terjadinya kesalahpahaman serta ketidakharmonisan dalam hubungan kerja pada kelompok tersebut. Kebersamaan ini juga akan semakin efektif bila ditumbuhkan perasaan senasib pada anggota kelompok kerja dalam situs-situs pelayanan tersebut, sehingga dengan demikian akan terjadi kekompakan pada kelompok, dengan satu keinginan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Selain kebersamaan dalam suatu kerja tim ataupun kelompok dalam situs pelayanan di POLRI ini, yang lebih ditingkatkan lagi adalah sistem

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pengalaman dari berbagai institusi publik lainnya di Indonesia, adalah adanya berbagai birokrasi yang berbelit-belit yang akhirnya justru membuat pelayanan yang diberikan menurun, kecepatan dalam kegiatan pelayanan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu sistem dalam pelayanan tersebutlah yang harus dibenahi, menginginkan kecepatan dalam kegiatan pelayanan. Hal ini disebabkan karena masyarakat Indonesia saat ini merupakan masyarakat yang mengalami kecenderungan bergerak ke arah bentuk masyarakat modern, yaitu masyarakat telah menghargai waktu sebagai bagian dari aktivitas kehidupannya. Sehingga mereka sangat terbebani bila dalam suatu kegiatan membutuhkan waktu yang berlebih sehingga akan menyita aktivitas kerja mereka lainnya. Dengan adanya perbaikan sistem pelayanan ini maka diharapkan waktu yang diperlukan dalam mengurus SIM akan menjadi lebih singkat dan cepat. Perbaikan sistem ini bisa dilakukan dalam bentuk pergantian kerja manusia dengan komputer, sehingga dengan digantinya tenaga manusia diharapkan kecepatan dalam pelayanan dapat terlaksana dengan baik.

Selanjutnya perbaikan sistem pelayanan dapat dilakukan dengan melalui sistem pelayanan online (*online system*), yaitu dengan membuat network atau jaringan pelayanan pada situs-situs pelayanan yang ada. Hal ini makin terkait juga dengan tanggungan sistem komputer dalam mempermudah kerja pelayanan para pelaksanan di situs-situs pelayanan tersebut. Kini *online*

system sudah berkembang dalam bentuk jaringan yang lebih luas, tidak terbatas dalam bentuk *lokal area network* (LAN) saja, tetapi sudah dikembangkan dalam bentuk *world area network* (WAN), yaitu dengan memanfaatkan teknologi satelit dan internet dalam membentuk suatu sistem jaringan, tentunya hal ini membutuhkan tenaga-tenaga yang profesional dalam membentuk suatu sistem pelayanan yang akan berujung pada peningkatan kualitas pelayanan yang ada.

Selanjutnya yang terpenting lagi dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah menerapkan prinsip-prinsip dasar komunikasi bagi anggota polisi yang mengawaki tempat-tempat pelayanan tersebut. Prinsip komunikasi ini berkaitan dengan proses interaksi yang terjadi antara petugas polisi yang bertugas di tempat-tempat pelayanan dengan anggota masyarakat yang sedang melakukan pengurusan SIM. Dalam proses interaksi ini sebenarnya terjadi proses komunikasi. Komunikasi ini diharapkan dapat berlangsung dengan baik, dalam arti berjalan dua arah, di mana salah satu pihak tidak merasa lebih tinggi dari yang lain (setara/ sederajat), karena kesetaraan ini akan menghasilkan suatu proses komunikasi yang lancar bagi kedua belah pihak. Menurut Robert A. Baron dan Paul B (Mulyana 2007) inti dari komunikasi adalah persepsi. Persepsi adalah proses internal yang memungkinkan kita memilih, mengorganisasikan dan menafsirkan rangsangan dari lingkungan kita dan proses tersebut akan mempengaruhi kita. Persepsi ini pada diri manusia terbagi dua, yaitu persepsi terhadap obyek

(lingkungan fisik) dan persepsi terhadap manusia. Persepsi terhadap manusia yang sering disebut juga dengan persepsi sosial dipengaruhi pula oleh faktor internal yaitu motivasi yang merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan persepsi. Hal tersebut dapat digambarkan sebagai berikut: pada saat seseorang menerima berbagai macam persepsi yang datang padanya, maka kemudian akan timbul dengan apa yang dinamakan atensi, sebagai bentuk respon dari persepsi yang datang pada kita. Atensi dipengaruhi oleh berbagai faktor internal, yaitu faktor fisiologis dan faktor psikologis (kemauan, keinginan, motivasi, pengharapan, dan sebagainya). Salah satu aspek internal dari faktor psikologis yang cukup penting adalah motivasi, karena motivasi seseorang akan berdampak pada atensi yang diberikan dalam menanggapi persepsi saat terjadinya komunikasi yang terjadi, maka komunikasi ini akan mempunyai peran yang bermanfaat dalam interaksi yang dilakukan, namun bila tidak ada motivasi dalam merespon komunikasi yang dilakukan, maka komunikasi tidak berjalan, sehingga proses interaksi tidak terjadi dan tujuan yang diinginkan tidak tercapai. Sehingga motivasi memegang peran yang penting dalam proses komunikasi demi tercapainya tujuan yang diinginkan, yaitu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan kepada masyarakat ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

McQuail, Dennis 1987, "*Teori Komunikasi Massa*", Bandung edisi kedua, PT Erlangga

Moleong, L.J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya., Bandung.

Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Joseph DeVito, 1997, "*Komunikasi Antar Manusia, Kuliah Dasar*", Jakarta Edisi Kelima, Profesional Books,

Sumber-sumber Lain :

Undang-Undang RI No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah

Ketetapan MPR-RI Nomor XI/MPR/1998

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, November 2007, Majalah Manggala Naya Wiwarotama, Bidang Humas POLDA DIY, Yogyakarta.

AKP Eko Suprianto, SH, SIK, Majalah Marka edisi IV 2006, *Peningkatan Kualitas Pelayanan di Bidang SIM, STNK, BPKB (SSB)*.

Drs. Tatang Sugandi, 1999, *Vademikum Polisi Lalu Lintas*, Mabes POLRI.