

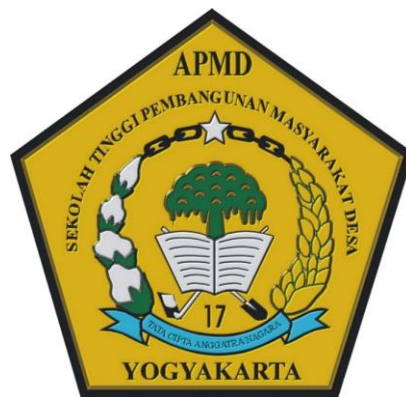
**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN DAN  
PERPANJANGAN SURAT IJIN MENGEMUDI DI POLRES BANTUL**

**TESIS**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Magister**

**pada Program Studi Ilmu Pemerintahan**

**Konsentrasi Pemerintahan Daerah**



**Diajukan oleh :**

**ANITA ARDIYANTI**

**NIM 20610061**

**PROGRAM MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN  
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”  
YOGYAKARTA**

**2022**

**PENGESAHAN TESIS**

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN DAN  
PERPANJANGAN SURAT IJIN MENGENAL DI POLRES BANTUL**

**Disusun oleh :**

**ANITA ARDIYANTI**

**NIM 20610061**

**Disahkan oleh Tim Penguji**

**Pada tanggal 20 April 2022**

**Susunan Tim Penguji**

**Pembimbing (Ketua Tim Penguji)**

**Dr. R. Widodo Triputro**

**Penguji I**

**Dr. Supardal, M.Si.**

**Penguji II**

**Dr. E.W. Tri Nugroho**



Yogyakarta, 20 April 2022

Mengetahui

Direktur Program Magister

Program Studi Ilmu Pemerintahan



Dr. Supardal, M.Si.

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Anita Ardiyanti

Nomor Mahasiswa : 20610061

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang berjudul **“Peningkatan Kualitas Pelayanan Pembuatan dan Perpanjangan Surat Ijin Mengemudi Di Polres Bantul”** adalah karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya sendiri dalam tesis ini telah disebutkan dalam teks dan telah tercantum dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan tesis dan gelar yang saya peroleh dari tesis tersebut.

Yogyakarta, 04 April 2022

Yang membuat pernyataan



ANITA ARDIYANTI

NIM 20610061

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini. Tesis ini akan saya persembahkan kepada orang-orang yang telah mendukung dan membantu saya dalam menyelesaikan tesis ini, saya ucapkan terima kasih kepada:

- Kedua orang tua yang selalu saya hormati
- Suami dan kedua anakku yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan tesis
- Seluruh keluarga dan teman yang selalu memberikan motivasi

## **MOTTO**

“Mensyukuri segala nikmat yang telah diberikan-Nya  
karena kebanyakan dari kita tidak mensyukuri apa yang sudah kita miliki  
tetapi kita selalu menyesali apa yang belum kita capai”

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“Peningkatan Kualitas Pelayanan Pembuatan dan Perpanjangan Surat Ijin Mengemudi Di Polres Bantul”**. Tesis ini dibuat dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Magister pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Konsentrasi Pemerintahan Daerah Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.

Penyusunan tesis ini dapat diselesaikan dengan bantuan dan dukungan berbagai pihak sehingga memacu penulis untuk menyelesaikan tesis ini pada waktunya dan penulis berharap dapat memberikan manfaat. Atas dukungan, bimbingan dan bantuannya, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Supardal, M.Si., Direktur Program Magister Program Studi Ilmu Pemerintahan sekaligus Penguji I, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.
2. Bapak Dr. R. Widodo Triputro, selaku Dosen Pembimbing dan Ketua Tim Penguji yang telah dengan tulus, penuh perhatian dan penuh kesabaran berkenan membimbing penulis sampai dengan selesainya tesis ini.
3. Bapak Dr. E.W. Tri Nugroho, selaku Penguji II, yang telah mengkritisi dan memberikan masukan sehingga menjadikan tesis ini menjadi lebih berbobot.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta staf/karyawan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan bantuan sehingga saya dapat menyelesaikan studi di Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan.
5. Pejabat Polres Bantul beserta anggotanya yang telah membantu memberikan data serta keterangan terkait pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM di Polres Bantul.
6. Para informan yang telah membantu memberikan keterangan terkait pembuatan dan perpanjangan SIM di Polres Bantul.

7. Seluruh rekan Angkatan-26 Magister Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta yang telah saling *support* demi impian untuk segera lulus bersama-sama.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan bimbingan dan perlindungan untuk kita semua, *Aamiin..*

Yogyakarta, 04 April 2022

ANITA ARDIYANTI  
NIM 20610061

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>INTISARI</b> .....	xii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Fokus Penelitian .....	14
C. Rumusan Masalah .....	14
D. Tujuan Penelitian .....	15
E. Manfaat Penelitian.....	15
F. Kerangka Konseptual .....	16
1. Pelayanan Publik .....	16
2. Kualitas Pelayanan Publik .....	18
3. Pelayanan Publik di Satpas Polres Bantul .....	22
4. Standar Pelayanan Publik di Polres Bantul.....	26
5. Fasilitas dan Sarana Prasarana yang Diberikan Satpas Polres Bantul...	29
G. Metode Penelitian .....	36
1. Jenis Penelitian .....	36
2. Lokasi Penelitian .....	37
4. Obyek Penelitian .....	37
5. Teknik Pemilihan Informan .....	38
6. Teknik Analisis Data .....	39



<b>BAB II. PROFIL POLRES BANTUL.....</b>	<b>41</b>
A. Selayang Pandang Polres Bantul.....	41
B. Visi dan Misi Polres Bantul .....	47
C. Struktur Organisasi .....	49
D. Tugas Pokok Fungsi .....	50
E. Personalia.....	53
1. Jumlah Personel Berdasarkan Umur.....	53
2. Jumlah Personel Secara Riil.....	54
3. Jumlah Personel Berdasarkan Pangkat.....	58
F. Profil Pelayanan SIM.....	63
1. Pengertian Lalu Lintas.....	63
2. Fungsi Satuan Lalu Lintas.....	64
3. Keanggotaan Lalu Lintas Polres Bantul.....	65
<b>BAB III. ANALISA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SIM</b>	
<b>DI POLRES BANTUL.....</b>	<b>73</b>
A. Faktor Kualitas Peningkatan Pelayanan Pembuatan dan Perpanjangan SIM di Polres Bantul.....	73
B. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pembuatan dan Perpanjangan SIM di Polres Bantul.....	95
<b>BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>130</b>
A. Kesimpulan .....	130
B. Saran .....	132
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>133</b>

## DAFTAR TABEL

<b>No.</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Hal.</b>
Tabel II.1	Identitas Narasumber	38
Tabel II.2	Jenis Polsek yang Ada di Polres Bantul	44
Tabel II.3	Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kabupaten Bantul 2021	46
Tabel II.4	Struktur Organisasi Polres Bantul	49
Tabel II.5	Data Personel Polres Bantul Berdasarkan Umur	53
Tabel II.6	Data Personel Polsek Urban	54
Tabel II.7	Data Personel Polsek Rural	55
Tabel II.8	Data Personel Satker Polres Bantul	57
Tabel II.9	Data Personel Polres Bantul Berdasarkan Pangkat	58
Tabel II.10	Data Personel ASN Polres Bantul	59
Tabel II.11	Data Personel Polres Bantul Berdasarkan Pendidikan Umum	60
Tabel II.12	Data Personel Berdasarkan Pendidikan Kejuruan	62
Tabel II.13	Struktur Organisasi Satpas Polres Bantul	67
Tabel II.14	Data Jumlah Pelayanan SIM Tahun 2018	69
Tabel II.15	Data Jumlah Pelayanan SIM Tahun 2019	70
Tabel II.16	Data Jumlah Pemohon SIM Tahun 2020	71

## DAFTAR GAMBAR

<b>No.</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Hal.</b>
Gambar III.1	Logo Polisi Lalu Lintas	65
Gambar III.2	Gambar Prosedur Penerbitan SIM	68
Gambar III.3	Ruang Ujian Teori	76
Gambar III.4	Ruang Foto SIM	76
Gambar III.5	Lokasi Tes Psikologi SIM	78
Gambar III.6	Lokasi Tes Kesehatan SIM	78
Gambar III.7	Wawancara dengan Narasumber	92
Gambar III.8	Petugas Pelayanan SIM	97

## INTISARI

Masalah pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM di Polres Bantul dirasa masyarakat sangat sulit karena masyarakat harus melalui berbagai proses. Salah satunya dengan masalah antrian yang sangat panjang dan tempat untuk mendapatkan surat keterangan sehat dan surat psikologi yang terpisah dengan Polres Bantul Hal ini sangat menyita waktu masyarakat dalam proses pembuatan dan perpanjangan SIM. Sehingga peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat selalu ditingkatkan, tidak terkecuali pada pelayanan SIM oleh Kepolisian Republik Indonesia khususnya di Satpas Polres Bantul, Polda DIY. Pelayanan SIM selalu ditingkatkan karena SIM merupakan alat kontrol dan pengendalian penggunaan kendaraan bermotor di jalan raya sebagai identitas diri para pengemudi kendaraan bermotor yang telah dinyatakan mampu mengemudikan. Dan sebagai bentuk tanggung jawab bagi Polri maupun pengemudi kendaraan bermotor. Meskipun peningkatan kualitas pelayanan selalu ditingkatkan, masih terdapat kendala, hambatan, serta faktor pendukung dalam peningkatan pelayanan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang diamati meliputi Teknik pemilihan informan, Teknik pengumpulan data, dan Teknik Analisa data. Obyek penelitian adalah pihak yang terkait dengan permasalahan yang akan diteliti meliputi unsur pengampu penerbitan SIM serta masyarakat sebagai penerima pelayanan. Pemilihan narasumber berdasarkan pada interaksi yang terjadi antara unsur kepolisian serta masyarakat pemohon SIM di Satpas Polres Bantul. Dengan adanya interaksi maka diharapkan narasumber memiliki informasi mendetail tentang upaya peningkatan pelayanan penerbitan SIM yang terjadi khususnya di Satpas Polres Bantul. Kelebihan, kekurangan, serta kritikan diharapkan akan dapat digali dari narasumber.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dalam penelitian, peneliti mendapatkan data bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan SIM telah dilaksanakan di Satpas Polres. Peningkatan pelayanan juga didukung oleh petugas yang dituntut untuk selalu ramah, sopan, simpatik, serta rasa empati kepada masyarakat pemohon SIM. Namun masih terdapat faktor penghambat dalam peningkatan pelayanan SIM di Satpas Polres Bantul yaitu pembatasan kuota pelayanan sebagai imbas dari Covid 19, kendala jaringan yang menyebabkan terhambatnya pelayanan, lokasi uji keterampilan, tes psikologi, serta pelayanan surat keterangan sehat yang berada di luar area Polres Bantul. Peneliti menilai faktor utama penghambat peningkatan kualitas pelayanan SIM di Polres Bantul adalah masih adanya calo serta pihak ketiga yaitu LPK yang bermain di Satpas Polres Bantul.

Kata Kunci : peningkatan kualitas, pelayanan, surat ijin mengemudi

## **ABSTRACT**

The problem of making and extending SIM services at the Bantul Police is considered very difficult by the community because the community has to go through various processes. One of them is the problem of very long queues and a place to get a health certificate and a separate psychological letter from the Bantul Police. So that improving the quality of service to the community is always improved, including SIM services by the Indonesian National Police, especially at the Bantul Police Satpas, Yogyakarta Police. SIM services are always improved because SIM is a means of controlling and controlling the use of motorized vehicles on the highway as the identity of motorized vehicle drivers who have been declared capable of driving. And as a form of responsibility for the Police and motorized vehicle drivers. Although service quality improvement is always improved, there are still obstacles, obstacles, and supporting factors in service improvement.

The type of research used is qualitative research. Qualitative method is a research procedure that produces descriptive data in the form of written or spoken words from the people being observed including informant selection techniques, data collection techniques, and data analysis techniques. The object of research is the party related to the problem to be studied, including the supporting elements of SIM issuance and the community as service recipients. The selection of resource persons is based on the interactions that occur between elements of the police and the SIM applicant community at the Bantul Police Satpas. With the interaction, it is hoped that the resource persons will have detailed information about efforts to improve SIM issuance services that occur especially at the Bantul Police Satpas. Strengths, weaknesses, and criticisms are expected to be explored from the sources.

Based on the information obtained in the study, the researcher obtained data that efforts to improve the quality of SIM services had been carried out at the Satpas Polres. Service improvement is also supported by officers who are required to always be friendly, polite, sympathetic, and have empathy for the SIM applicant community. However, there are still inhibiting factors in increasing SIM services at the Bantul Police Satpas, namely the limitation of service quotas as a result of Covid 19, network constraints that cause service delays, skill test locations, psychological tests, and health certificate services outside the Bantul Police area. The researcher assessed that the main factor inhibiting the improvement of SIM service quality at the Bantul Police was that there were still brokers and third parties, namely LPKs who played at the Bantul Police Satpas.

Keywords: quality improvement, service, driving license

# BAB I

## PENDAHULUAN

### **A. Latar Belakang Masalah**

Jalan raya merupakan suatu mobilitas yang digunakan oleh manusia. Mobilitas manusia memerlukan sarana dan prasarana transportasi. Jalan sebagai prasarana yang ditujukan untuk transportasi darat, termasuk bagian jalan, berbagai bangunan serta perlengkapan untuk Lalu Lintas. Aktifitas yang sangat tinggi dan mobilitas sangat tinggi juga sehingga harus terjamin keamanan dan keselamatan bagi para pengguna jalan tentunya bagi dirinya sendiri dan bagi pengguna jalan lainnya. Setiap pengguna jalan harus mempunyai alat legalitas yang dikeluarkan oleh negara yaitu berupa SIM (Surat Ijin Mengemudi). Karena semakin banyak orang yang membuat SIM dan perpanjangan maka pelayanan seharusnya semakin bagus dan harus ditingkatkan. Ini semua merupakan aspek dari segi pelayanan publik.

Pelayanan publik yang selama ini terjadi dianggap tidak efektif bagi masyarakat, karena hampir semua bentuk pelayanan yang ada harus menempuh proses serta jalur birokrasi yang sangat panjang dan lama. Prosedur dan etika pelayanan yang berkembang dalam birokrasi kita sangat jauh dari nilai-nilai penghargaan terhadap warga negara yang berdaulat. Prosedur pelayanan tidak dibuat untuk mempermudah pelayanan, tetapi lebih untuk melakukan kontrol terhadap perilaku warga sehingga prosedurnya sangat rumit. Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas, mengharuskan

pembenahan dalam manajemen publik. Tingkat keluhan masyarakat pengguna jasa menunjukkan bahwa pemerintah sebagai organisasi publik masih belum sepenuhnya mampu menciptakan sistem pelayanan yang pantas diterima dimata masyarakat. Hal ini bisa dirasakan oleh masyarakat dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM di Polres Bantul.

Pelayanan SIM merupakan alat kontrol dan pengendalian penggunaan kendaraan bermotor di jalan raya sebagai identitas diri para pengemudi kendaraan bermotor yang telah dinyatakan mampu mengemudikan. Dan sebagai bentuk tanggung jawab bagi Polri maupun pengemudi kendaraan bermotor. Pengendara kendaraan bermotor yang ingin memiliki SIM, harus memenuhi prosedur dalam pembuatan SIM seperti prosedur administrasi, identifikasi, dan kesehatan yang memadai. Untuk mendapatkan SIM setiap orang harus memiliki kompetensi mengemudi yang didapat dari mengikuti pendidikan dan pelatihan di sekolah mengemudi atau dapat belajar sendiri. Selanjutnya untuk mendapatkan SIM, setiap orang yang akan mengemudikan kendaraan bermotor harus lulus dalam pengujian SIM.

Tentunya membawa dampak menurunnya kepercayaan publik terhadap pemerintahan. Tuntutan yang disampaikan oleh masyarakat adalah suatu hal yang wajar dan harus segera direspon serta direalisasikan segera oleh pemerintah. Upaya yang dilakukan yaitu dengan melakukan perubahan-perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Permasalahan tentang buruknya kualitas pelayanan publik tersebut

hampir terjadi di semua lembaga atau institusi pemerintahan yang ada, termasuk Kepolisian Republik Indonesia (Polri).

Polri adalah salah satu instansi pemerintah yang bertugas dalam bidang penegakan hukum, dituntut untuk memuaskan masyarakat dalam memberikan pelayanan prima. Pelayanan tersebut menjadi sesuatu yang sensitif, karena bila pelayanan publik di bidang hukum dapat berjalan seperti seharusnya, maka konstruksi hukum akan jadi lebih kuat dan tegak. Penyelenggaraan Registrasi dan identifikasi Lalu Lintas (Lantas) merupakan salah satu wewenang Polri sesuai yang diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Tujuan Indonesia sebagai negara hukum pada kenyataannya, harus bisa tercapai dan terlaksana dengan baik sesuai dengan yang seharusnya. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Polri salah satunya yaitu pelayanan kepada masyarakat. Penjabaran program akselerasi fungsi Lalu Lintas Sat Lantas Polres Bantul merupakan tindak lanjut program akselerasi transformasi Polri (*Quick Wins*) sebagai salah satu pedoman dalam pelaksanaan tugas yang merupakan fungsi pelayanan Polri dalam upaya memberikan pelayanan Lalu Lintas diharapkan mampu memberikan pelayanan prima dengan standar nasional, sehingga diharapkan menuju Polri yang mandiri, professional dan dipercaya masyarakat. *Quick Wins* adalah salah satu program unggulan Polri dalam meraih keberhasilan dengan segera atau percepatan mencapai keunggulan.



Program ini resmi diresmikan oleh Presiden RI, Susilo Bambang Yudhoyono (SBY) di Mabes Polri Jalan Trunojoyo Jakarta Selatan pada tanggal 30 Januari 2009. *Quick Wins* Polri juga dapat di artikan sebagai peningkatan pelayanan publik oleh Polri kepada masyarakat dalam bentuk Quick Response, yaitu merespon secara cepat dan tanggap terhadap setiap permasalahan yang terjadi dalam masyarakat dan “zero complain” yaitu meminimalisasi keluhan masyarakat terhadap Polri. Keberadaan *Quick Wins* adalah suatu upaya untuk memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat oleh Polri sekaligus menuju Polisi masa depan yaitu “Polisi yang dicintai masyarakat” dan untuk menciptakan budaya kerja yang selalu mengikuti perubahan yang dinamis dengan landasan semangat kejujuran, keterbukaan, profesionalisme, dan humanis sesuai dengan tuntutan masyarakat. ([http://digilib.unikal.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=297&keywords=diakses](http://digilib.unikal.ac.id/index.php?p=show_detail&id=297&keywords=diakses), diakses Maret 2021 ).

Program tersebut dicanangkan dengan tujuan mempercepat terwujudnya perubahan perilaku dan peningkatan kinerja Polri sebagaimana yang digariskan dalam visi Polri yaitu profesional, bermoral dan modern. Dengan banyaknya jumlah sub program dalam program *Quick Wins* maka peneliti memfokuskan diri pada peningkatan kualitas pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM di Polres Bantul. Pemerintah melalui Polri menetapkan aturan dalam urusan Lalu Lintas, salah satunya yaitu aturan mengenai SIM. Pengemudi juga harus bisa menjalankan kendaraan bermotor secara terampil sesuai dengan rambu-rambu dan peraturan Lalu Lintas yang berlaku.

Dengan adanya program tersebut peneliti menyimpulkan bahwa program Quick Wins sangatlah bagus karena adanya respon dari masyarakat yang dapat membantu masyarakat pada saat mengalami permasalahan sehingga masyarakat merasa terlindungi dan dapat menemukan solusi. Penyelenggaraan registrasi dan identifikasi Lalu Lintas merupakan salah satu wewenang Polri sesuai yang diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menyebutkan bahwa Polri merupakan alat negara yang berperan dalam pemeliharaan kamtibmas, gakkum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri (<https://humas.polri.go.id/profil/tugas-fungsi/>, diakses Maret 2021).

Dalam hal ini Polisi mempunyai tugas sebagai pengayom, pelindung dan sebagai pelayanan masyarakat. Sehingga masyarakat merasa aman dengan keberadaan Polisi. Penyelenggaraan identifikasi Lintas juga merupakan salah satu tugas pokok dan fungsi Polri dalam urusan pemerintahan di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi (Pasal 7 ayat (2) huruf e UU No. 22 tahun 2009) tentang urusan pemerintahan di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi penegakan hukum, operasional manajemen dan rekayasa Lalu Lintas, serta pendidikan berlalu lintas, oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia. Secara lebih khusus dijelaskan, bahwa identifikasi Lalu Lintas merupakan salah satu fungsi Polisi dalam menangani Lalu Lintas, baik untuk manusia pengemudi maupun

kendaraan bermotor (Ranmor). Identifikasi pengemudi sebagai bagian dari identifikasi Lalu Lintas memegang peranan penting dalam mewujudkan budaya tertib dalam berlalu lintas di masyarakat. Lalu lintas adalah suatu cermin budaya masyarakat bahkan secara nasional dapat dikatakan bahwa Lalu Lintas adalah cermin budaya bangsa. ([https://pih.kemlu.go.id/files/uu\\_no\\_22\\_tahun\\_2009.pdf](https://pih.kemlu.go.id/files/uu_no_22_tahun_2009.pdf) , diakses Maret 2021).

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa Indonesia menerapkan tertib budaya contohnya dengan tertib dalam aturan berlalu lintas di jalan raya, dengan cara mentaati segala aturan yang telah ditetapkan. Dengan mematuhi semua aturan yang ada maka pada saat di jalan raya masyarakat akan mematuhi rambu-rambu Lalu Lintas sehingga tidak terjadi kejadian kecelakaan. Tingkat pengetahuan, kemampuan ketrampilan, kesadaran serta tanggung jawab akan keselamatan berlalu lintas baik bagi dirinya sendiri maupun orang lain. Karena itu untuk mewujudkan dan memelihara keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran berlalu lintas perlu diwujudkan budaya tertib berlalu lintas dalam masyarakat. Identifikasi pengemudi diwujudkan dalam pengujian SIM, karena SIM adalah syarat wajib yang dimiliki oleh setiap orang pada saat mengemudikan kendaraan bermotor di jalan dan dibawa saat berkendara.

Tugas Polri dalam Lalu Lintas dan angkutan jalan merupakan pusat komunikasi, koordinasi, komando dan pengendalian serta penyajian informasi Lalu Lintas angkutan jalan. Polisi Lalu Lintas juga mempunyai tugas dalam pemberian rekomendasi penggunaan jalan selain dari fungsi jalan, pengembangan industri dan teknologi Lalu Lintas serta registrasi dan

identifikasi baik kendaraan bermotor maupun pengemudi. Keseluruhan tugas diatas guna mewujudkan dan memelihara keamanan, keselamatan, ketertiban Lalu Lintas, menurunkan pertumbuhan angka kecelakaan dan meningkatkan keselamatan, mewujudkan budaya tertib berlalu lintas dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Guna mewujudkan dan memelihara keamanan, keselamatan, ketertiban Lalu Lintas, menurunkan pertumbuhan angka kecelakaan dan meningkatkan keselamatan, mewujudkan budaya tertib berlalu lintas dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan upaya-upaya yang berkesinambungan dalam penyiapan dan pengadaan sumber daya manusia. Sarana dan prasarana pendukung baik yang berupa peralatan khusus maupun peralatan utama Polisi Lalu Lintas. Oleh sebab itu dibutuhkan reposisi pembangunan dan pengembangan satuan Lantas Polres Bantul yang meliputi penajaman visi, misi, kebijakan, strategi dan program melalui manajemen, regulasi dan sumber daya manusia, serta melibatkan, mendorong dan memberikan peran yang lebih besar terhadap masyarakat untuk turut serta menciptakan dan memelihara keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran berlalu lintas.

Tugas dan wewenang Polri yang diberikan oleh negara mendasari seperangkat aturan yang sistematis dan terstruktur yang mengatur pelaksanaan tugas Kepolisian, baik dalam pengelolaan organisasi maupun dalam melakukan kewenangannya yang harus mampu mengikuti perkembangan lingkungan dan teknologi untuk menciptakan keamanan dan ketertiban masyarakat. Untuk tantangan tugas kedepan yang semakin kompleks dan dinamis di tengah

gelombang globalisasi ditandai dengan revolusi teknologi, pesatnya perubahan sosial dan tingginya tuntutan masyarakat perlu diimbangi dengan kesiapsiagaan Polri. Dalam rangka mengantisipasi perkembangan kejahatan dengan modus operandi yang semakin variatif, mobilitas tinggi dan pemanfaatan teknologi canggih, maka untuk membangun kepercayaan masyarakat kepada Polri, maka Polri mengeluarkan program *Quick Response* dimana salah satunya adalah meningkatkan pelayanan prima kepolisian terhadap masyarakat.

Keselamatan dalam berlalu lintas terus-menerus menjadi kebutuhan yang makin mendesak untuk diwujudkan dalam penyelenggaraan transportasi nasional. Tidak berlebihan bila keselamatan Lalu Lintas dimasukkan sebagai salah satu indikator dan parameter kesejahteraan masyarakat sebagai tanda keberhasilan atau tidaknya suatu pembangunan. Dari fakta di lapangan bahwa perkembangan kendaraan bermotor di wilayah hukum Polres Bantul sangat pesat, mengingat kondisi transportasi di wilayah hukum Polres Bantul belum dapat menjangkau sampai ke pelosok pedesaan sehingga fakta ini berkembang ke transportasi sepeda motor untuk dapat menjangkau di semua lokasi.

Perkembangan transportasi kendaraan bermotor di jaman sekarang sangatlah mudah untuk mendapatkannya, semakin berkembangnya jumlah masyarakat semakin banyak pula masyarakat yang membutuhkan kendaraan untuk mempermudah dalam kegiatan sehari-hari. Sebagai warga negara Indonesia yang baik dan patuh hukum, masyarakat yang sudah cukup umur dan memenuhi syarat wajib mempunyai SIM, karena disamping STNK, SIM juga adalah syarat mutlak bagi pengendara kendaraan baik roda dua ataupun

kendaraan roda empat. Pelayanan SIM adalah salah satu pelayanan dasar administratif yang penting. Dengan SIM seseorang dianggap sudah memiliki hak dan kewajiban dalam mengendarai kendaraan bermotor. Dengan adanya SIM, seseorang telah dianggap menjadi suatu wajib hukum yang taat hukum, sehingga dalam berkendara haruslah selalu mentaati peraturan yang berlaku.

Kenyataan di lapangan proses pembuatan dan perpanjangan SIM masih dianggap sulit oleh masyarakat karena proses pembuatan dan perpanjangan SIM teknologinya belum familiar bagi masyarakat sehingga saat melakukan ujian praktek banyak yang tidak lulus. Hal ini bisa menimbulkan malpraktik yaitu melalui jasa calo atau perantara. Karena mereka merasa lebih cepat dan mudah untuk mendapatkan SIM tanpa harus menjalani berbagai prosedur dan harus menunggu antrian yang sangat panjang dan lama. Tetapi tidak sedikit pula yang mengeluhkan keberadaan calo pada Satlantas Polres Batul. Citra Polisi akan sedikit lebih baik lagi bila Polri tidak mau menerima pemberian yang bersifat informal (pungli) sehingga masyarakat akan menghormati Polri sebagai aparat yang melayani dan mengayomi masyarakat.

Dengan adanya kekurangan dan kelebihan ini masyarakat bisa menilai adanya pelayanan SIM yang dilaksanakan di Polres Bantul. Dengan ini peneliti berniat untuk meneliti lebih lanjut tentang peningkatan kualitas pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM di Polres Bantul. Berdasarkan pengamatan peneliti kenyataan di lapangan terdapat tiga hasil penelitian yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh M. Hasyim (2017) dengan judul Penerapan pelayanan prima pada pengurusan SIM di Polrestabes Makasar, Universitas

Hssanudin Sulawesi Utara. Hasil penelitiannya yaitu mengukur seberapa jauh penerapan pelayanan prima pada pembuatan SIM di Polrestabes Makassar dan cara proses pelayanan dari petugas ke masyarakat sejak diterapkannya pelayanan prima pada pembuatan SIM di Kantor Polrestabes Makassar. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Harapannya dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi akademis atau pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi atau sebagai referensi mengenai penerapan pelayanan prima pembuatan SIM di Polrestabes Makassar. Serta diharapkan akan memberikan masukan pada pihak-pihak yang berkepentingan dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima pembuatan SIM di Polrestabes Makassar (<http://repository.unhas.ac.id/>, diakses Maret 2021).

2. Penelitian yang dilakukan oleh Ika Rosa Setyaningsih (2009) dengan judul Kualitas Pelayanan di Kantor urusan SIM Sat Lantas Polres Sragen, Universitas Sebelas Maret Surakarta. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan hasil penelitiannya yaitu mengetahui kondisi pembuatan SIM saat ini secara umum tidak sesuai dengan tarif yang ditentukan. Fenomena yang terjadi pada Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Sragen, keluhan dari masyarakat sekarang ini bahwa biaya pembuatan SIM C yang menurut ketentuan yaitu Rp. 75.000 bisa mencapai hampir Rp. 250.000, kemungkinan hal itu karena pemakaian jasa 'perantara'. Diharapkan dalam fenomena ini petugas Kepolisian dapat menindak oknum secara tegas yang menaikkan biaya pembuatan SIM yang

dinilai sangat memberatkan masyarakat.

([www.mediakonsumen.com/artikel665.html](http://www.mediakonsumen.com/artikel665.html). diakses Maret 2021).

Seharusnya akses masyarakat untuk mendapatkan SIM harus lebih mudah dengan harga yang sesuai prosedur. Bukan hanya menyangkut biaya pembuatan SIM yang diluar prosedur, tetapi pelayanan aparat Kepolisian dalam bertindak dan merespon keinginan pengguna jasa menjadi penilaian bagi masyarakat. Sikap polisi yang arogan, kurang ramah terhadap masyarakat dalam menangani pembuatan SIM menumbuhkan tuding negatif dari masyarakat. Masyarakat Sragen dalam pembuatan SIM cenderung menggunakan jasa “perantara”, karena mereka merasa lebih cepat dan mudah untuk mendapatkan SIM tanpa harus menjalani berbagai prosedur. Tetapi tidak sedikit pula yang mengeluhkan keberadaan “perantara” pada Satlantas Polres Bantul. Citra Polisi akan lebih baik lagi bila Polri tidak mau menerima pemberian yang bersifat informal (pungli) sehingga masyarakat akan menghormati Polri sebagai aparat yang melayani dan mengayomi masyarakat. Diharapkan dalam hal ini Polri dapat memberantas pencaloan untuk pengurusan SIM, STNK, dan BPKB (<http://repository.uinsu.ac.id> diakses Maret 2021).

Berdasarkan pengalaman yang dialami contoh tersebut diatas terdapat perbedaan yaitu adanya peningkatan pelayanan prima khususnya pada saat memberikan pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM sehingga masyarakat puas akan hal itu. Sedangkan pendapat yang kedua hasil penelitiannya yaitu mengetahui kondisi pembuatan SIM saat ini secara



umum berbeda dengan tarif yang sudah ditentukan yang terdapat di Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Sragen.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Siti Fatimah (2017) dengan judul Efektivitas Sistem Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Secara Online di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dan hasil penelitiannya yaitu masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui secara jelas tentang mekanisme SIM secara online yang diterapkan oleh Satpas Colombo Surabaya. Hal ini dikarenakan pihak Satpas Colombo Surabaya dirasa kurang mencapai target atau sasaran saat melakukan sosialisasi. Pihak Satpas Colombo Surabaya hanya gencar melakukan sosialisasi melalui media sosial tanpa melakukan feed back atau mendatangi masyarakat secara langsung untuk melakukan sosialisasi, mengingat sosialisasi hanya dilakukan pada saat launching tentang SIM secara online dan juga jumlah staf yang terbatas dan jaringan trouble.

(<https://pdfs.semanticscholar.org/b448/ce1e8c0c8c36603ff84160db0b3267760dd8.pdf>, diakses Maret 2021 ).

Polri diharapkan dapat memberantas percaloan untuk pembuatan SIM. Beberapa keluhan dari masyarakat tentang pelayanan SIM diatas serta permintaan pembuatan SIM yang semakin meningkat di tiap tahunnya, membuat Satlantas Polres Bantul khususnya terus berupaya melakukan langkah-langkah baru dibidang pelayanan pembuatan SIM. Penting untuk

diingat bahwa pelayanan pada masyarakat merupakan tuntutan yang tidak bisa diabaikan, masyarakat merupakan bagian terpenting dari keberadaan dan kelangsungan suatu organisasi.

Kualitas pelayanan seringkali digunakan untuk melihat bagaimana pelayanan organisasi publik. Pelayanan SIM Satlantas Polres Bantul merupakan salah satu fungsi tugas pokok. Kualitas pelayanan tersebut mencerminkan kualitas dari instansi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Melalui pelayanan publik yang dilaksanakan untuk masyarakat, maka instansi akan banyak dinilai oleh masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan mencitrakan instansi pemerintah yang baik dimata masyarakatnya. Pelayanan umum yang kurang baik tidak akan menciptakan suatu kepuasan pada masyarakat. Dari sinilah dapat disimpulkan dan dijadikan tolak ukur dimana dalam mewujudkan kepuasan pada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, instansi maupun pemerintah haruslah mampu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan mengevaluasi aspek-aspek kualitas pelayanan yang ada.

Keefektifan pelayanan dalam suatu administrasi, administrator harus banyak mendengar dari pada memberitahu, melayani daripada mengendalikan. Berarti mewujudkan efektivitas organisasi, dalam mencapai tujuan diperlukan adanya pelayanan publik. Ini menunjukkan bahwa pelayanan menjadi penting dan utama di dalam melayani publik. Pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan publik sebagai penerima pelayanan. Pelayanan yang bermutu adalah salah satu tolak ukur kepuasan yang berdampak terhadap persepsi masyarakat

kepada institusi Kepolisian yang memberikan pelayanan yang efektif. Bentuk pelayanan yang efektif antara masyarakat dan pemberi layanan sering terjadi perbedaan persepsi.

Masyarakat mengartikan pelayanan yang efektif jika pelayanannya nyaman, menyenangkan dan petugas yang ramah. Adapun kondisi pelayanan pembuatan SIM online di Polres Bantul menunjukkan masalah terhadap keefektivan yakni adanya keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang biasanya menjadi sasaran adalah waktu dalam pelayanan pembuatan SIM selain itu juga tentang sarana yang kurang memadai. Dan juga adanya jasa perantara yang ada saat masyarakat dalam proses pembuatan SIM. Keluhan masyarakat tersebut harus teratasi sehingga masyarakat puas dengan sarana tersebut pada saat pembuatan SIM. Sehingga nantinya tercipta Polri sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan pokok-pokok pikiran diatas, maka fokus penelitian ini adalah:

1. Peningkatan kualitas pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM di Polres Bantul.
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM di Polres Bantul.

## **C. Rumusan Masalah**

Hambatan yang dialami Kepolisian Republik Indonesia (Polri) dan masyarakat yaitu:

1. Bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM di Polres Bantul?
2. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat upaya peningkatan pelayanan SIM serta upaya untuk mengatasinya?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Penulis dalam melakukan penelitian tentang peningkatan kualitas pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM berharap:

1. Untuk mendeskripsikan peningkatan kualitas pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM di Polres Bantul.
2. Mengetahui faktor yang mendukung dan menghambat upaya peningkatan pelayanan SIM serta upaya untuk mengatasinya.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis
  - a. Dalam bidang akademis sebagai sarana dalam meningkatkan wawasan dalam keilmuan bagi perkembangan ilmu pemerintahan. Khususnya mengenai pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM.
  - b. Bagi peneliti sebagai daya ukur dan daya analisis yang tajam terhadap masalah yang dihadapi oleh Kepolisian dan masyarakat, terutama berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM di Polres Bantul.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Dapat memberikan pemikiran kepada Satpas Polres Bantul agar lebih baik lagi dan lebih maju terhadap pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM di Polres Bantul.
- b. Bagi peneliti diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan dan pengetahuan serta kepekaan terhadap permasalahan tentang pembuatan dan perpanjangan SIM di Polres Bantul.

## F. Kerangka Konseptual

### 1. Pelayanan Publik

Penggunaan istilah pelayanan publik (*publik service*) di Indonesia dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan sesuatu yang dibutuhkan oleh masyarakat (Mujiyanto, 2010). Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (*publik*), terdapat beberapa pengertian, yang memiliki arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat dan negara. Sedangkan dalam pengertian negara salah satunya adalah *publik authorities* (otoritas negara), *publik building* (bangunan negara), *publik revenue* (penerimaan negara) dan *publik skctor* (sektor negara). Dalam hal ini, pelayanan publik merujuk pada pengertian masyarakat atau umum (Mujiyanto, 2010).

Dalam hal ini peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah ruang untuk pelayanan kepada masyarakat, sehingga dengan adanya pelayanan publik masyarakat akan terbantu bila mengalami kesulitan.

Namun demikian pengertian publik yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dengan pengertian masyarakat. Karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakan dari pelayanan swasta adalah (Mujiyanto, 2010):

- a. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata. Contohnya sertifikat, perijinan, peraturan, transportasi, ketertiban, kebersihan, dan lain sebagainya.
- b. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berskala nasional. Contohnya dalam hal pelayanan transportasi.
- c. Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis. Dalam pelayanan berlaku prinsip utamakan pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Namun kondisi nyata dalam hal hubungan antar lembaga pemerintahan sering memojokkan petugas pelayanan agar mendahulukan pelanggan internal.
- d. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan.
- e. Masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan

pelayanan. Desakan untuk memperbaiki pelayanan oleh Polisi bukan dilakukan oleh hanya pelanggan langsung (mereka yang pernah mengalami gangguan keamanan saja), akan tetapi juga oleh seluruh lapisan masyarakat.

- f. Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing.

## 2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik menilai kualitas pelayanan publik bukanlah kegiatan yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif, namun terlepas dari persoalan tersebut masalah mengenai kualitas pelayanan publik pada saat ini menjadi pusat perhatian diberbagai negara demokratis khususnya Indonesia karena pemberian pelayanan publik pada saat ini menjadi tolak ukur suatu negara dikatakan gagal atau baik, untuk mengukur kualitas pelayanan publik ada kalanya peneliti memaparkan penjelasan mengenai pengertian kualitas pelayanan dari berbagai pakar (Hardiyansyah, 2011).

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas pelayanan. Menurut Sampara (1999) dalam Hardiansyah (2011:35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pelayanan yang baik. Menurut Ibrahim

(2008:22) dalam Hardiansyah (2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik.

Dalam hal ini peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dapat dilihat oleh masyarakat apakah kualitas pelayanan publik ini sudah baik maksimal atau belum, dan untuk kedepannya bisa ditingkatkan menjadi lebih baik. Dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuramandan Berry dalam Pasolong (2011:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut, yaitu:

- a. *Tangibles* (bukti langsung), kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dll.
- b. *Reliability* (kehandalan), kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d. *Assurance* (jaminan), kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.



e. *Empaty* (empati), sikap tegas, tulus dan penuh perhatian terhadap konsumen.

Unsur kualitas pelayanan publik didalam pelayanan publik, harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi pelayanan harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
4. Apabila pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi Pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Faktor kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono, 1998:69) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis pelayanan, mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan publik:

- 1) *Realibility*, yang mencakup konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti

perusahaan memberikan pelayanannya secara tepat sejak awal (*right the first time*) dan telah memenuhi janji (iklan) nya.

- 2) *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
- 3) *Competence*, artinya setiap pegawai perusahaan memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk dapat memberikan pelayanan tertentu.
- 4) *Access*, yaitu kemudahan untuk dihubungi atau ditemui, yang berarti lokasi fasilitas pelayanan mudah dijangkau, waktu menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah dihubungi.
- 5) *Courtesy*, yaitu sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan dari para kontak personal perusahaan.
- 6) *Communication*, yaitu memberikan informasi yang dapat dipahami pelanggan serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 7) *Credibility*, yaitu jujur dan dapat dipercaya. Disini menyangkut nama dan reputasi perusahaan, karakteristik pribadi, kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan.
- 8) *Security*, yaitu aman (secara fisik, finansial dan kerahasiaan) dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 9) *Understanding / knowing the customer*, yaitu upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- 10) *Tangible*, yaitu segala bukti fisik seperti pegawai, fasilitas, peralatan, tampilan fisik dari pelayanan misalnya kartu kredit plastik.

Menurut pendapat tersebut peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik harus ada unsur-unsurnya yang menjadikan kualitas pelayanan publik bisa menjadi lebih baik tetapi tentunya disertai juga faktor pendukung lainnya.

### 3. Pelayanan Publik di Satpas Polres Bantul

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014, yang kemudian dikembangkan menjadi unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, maka standar pelayanan publik di Satpas Polres Bantul terdiri dari persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan.

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 pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah

sakit swasta, perguruan tinggi swasta, dan perusahaan pengangkutan milik swasta.

Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik dapat dibedakan lagi menjadi 2 (dua) yaitu:

- b. Primer adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah yang di dalamnya Pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.
- c. Sekunder adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

Ada lima karakteristik yang dapat dipakai untuk membedakan ketiga jenis penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, yaitu:

- a. Adaptabilitas layanan. Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
- b. Posisi tawar pengguna/klien. Semakin tinggi posisi tawar pengguna/klien, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
- c. Type pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna/klien.

- d. *Locus kontrol*. Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.
- e. Sifat pelayanan. Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada peningkatan pelayanan publik dilingkungan Polri merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Target yang ingin dicapai melalui program peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu:

- a) Meningkatnya kualitas pelayanan prima Kepolisian yang lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau.
- b) Meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standarisasi pelayanan internasional.
- c) Meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Atas hal tersebut maka terdapat beberapa indikator yang perlu dilakukan untuk menerapkan peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu:

(1) Standar pelayanan pengukuran

Indikator ini dilakukan dengan mengacu pada kondisi yang seharusnya dilakukan:

- Satker / satwil telah memiliki kebijakan standar pelayanan
- Satker / satwil telah memaklumkan standar pelayanan

- Satker / satwil telah memiliki peraturan kasatker / SOP bagi pelaksanaan standar pelayanan
- Satker / satwil telah melakukan reviu dan perbaikan atas standar pelayanan dan peraturan kasatker / SOP

(2) Budaya pelayanan prima

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan mengacu pada kondisi yang seharusnya dilakukan:

- Satker / satwil telah melakukan sosialisasi / pelatihan berupa kode etik, estetika, *capacity building* dalam upaya penerapan budaya pelayanan prima
- Satker / satwil telah memiliki informasi tentang pelayanan mudah diakses melalui berbagai media
- Satker / satwil telah memiliki system reward and punishment bagi pelaksana layanan serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai standar
- Satker / satwil telah melakukan layanan terpadu/terintegrasi

(3) Penilaian kepuasan terhadap pelayanan

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan mengacu pada kondisi yang seharusnya dilakukan:

- Satker / satwil telah melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan
- Hasil survei kepuasan masyarakat dapat diakses secara terbuka

- Satker / satwil telah melakukan tindak lanjut atas survei kepuasan masyarakat

#### 4. Standar Pelayanan Publik Di Polres Bantul

Guna mendukung tugas pokok fungsi Polres Bantul dan pelayanan yang optimal pada tahun 2021 Polres Bantul telah melaksanakan program pengembangan sarana dan prasarana yaitu dengan melengkapi sarana pendukung pelayanan SIM yang ada di Polres Bantul demi kenyamanan masyarakat yang mengurus penerbitan SIM. Selain itu untuk mengimplementasikan pelayanan terdepan dan mengedepankan Polri kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat diusulkannya pembangunan gedung pelayanan SIM karena saat ini tidak memadai baik dari segi kualitas maupun kuantitas untuk menampung seluruh kegiatan pengguna didalamnya dengan baik. Hal ini diharapkan untuk meningkatkan kinerja agar pelayanan kepada masyarakat lebih optimal dan petugas juga merasa nyaman.

Adapun pelayanan lainnya terhadap masyarakat di bidang SIM, STNK, BPKB selain di Polres dan Samsat juga telah disediakan pelayanan SIM keliling secara online dengan menggunakan bus keliling unit pelayanan SIM. Pelayanan STNK online juga bisa dilayani di Samsat pembantu dan Bank BPD yang telah ditunjuk. Dalam pelayanan edukatif terhadap masyarakat dan pelajar telah dilakukan terobosan dengan program Satu Sekolah Dua Polisi (SSDP) yang diutamakan sekolah yang berada didekat jalan raya yang padat arus lalu lintasnya.

Secara umum situasi Kamtibmas di wilayah hukum Polres Bantul cenderung kondusif dan terkendali serta tidak ada yang perlu menjadi perhatian yang serius, seperti pengamana Pilkada, pengamanan Aman Nusa. Untuk mengantisipasi berkembangnya tindak kejahatan dan gangguan Kamtibmas, Polres Bantul secara rutin telah melaksanakan patroli di tempat-tempat umum yang menjadi sentra aktivitas masyarakat serta kewilayahan, mengintensifkan peran intelijen dan pembinaan masyarakat akan sadar hukum melalui penguatan Polmas (Pemolisian Masyarakat) dimasyarakat dengan menempatkan Bhabinkamtibmas pada setiap Kelurahan di seluruh wilayah Bantul. Hal ini bertujuan untuk pendekatan terhadap masyarakat yang dirasakan langsung melalui pelayanan publik, dalamantisipasi gangguan kamtibmas secara dini.

Menurut Parasuraman dalam Hardiyansyah (2011:92), Penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan. Dalam rangka menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur negara, perlu ada kriteria/faktor kualitas pelayanan publik yang sudah dibahas sebelumnya untuk menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri



publik *accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan akan sangat sulit untuk dinilai tanpa melibatkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dari aparat pelaksana pelayanan. Berdasarkan uraian di atas jelas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara sesungguhnya tidak terlepas dari perilaku internal birokrasi itu sendiri.

Manfaat kualitas pelayanan publik juga dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan, apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka maka pelayanan tersebut dikatakan sudah memuaskan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, seperti:

- a. Hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan.
- b. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi pemberi layanan.
- c. Reputasi pelayanan publik akan semakin baik dimata pelanggan.
- d. Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau *stake holder* dalam

kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.

5. Fasilitas dan sarana prasarana yang diberikan Satpas Polres Bantul

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha. Sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan suatu usaha tersebut biasanya berupa benda-benda atau uang. Fasilitas juga bisa diartikan sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi, arti lainnya adalah kemudahan. Dalam proses pelayanan SIM, Satpas Polres Bantul memberikan beberapa fasilitas sarana dan prasarana diantaranya yaitu Bank BRI, ruang tunggu ber AC, ruang pengaduan, alat IKM, tempat charger HP, ruang laktasi, smooking area, kamar mandi, buku-buku bacaan, dan tempat cuci tangan.

Berdasarkan aspek-aspek pelayanan SIM tersebut maka dalam konteks pelayanan publik untuk pelayanan SIM dapat disimpulkan bahwa:

- a) Pelayanan publik secara umum sebagai tanggungjawab pemerintah atau swasta. Kualitas pelayanan publik adalah bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara secara maksimal apabila dapat menyediakan produk atau jasa sesuai kebutuhan masyarakat.
- b) Pelayanan publik sama halnya dengan secara umum yaitu untuk meningkatkan kualitas dan inovasi sesuai kebutuhan masyarakat.
- c) Dalam institusi Polri terdapat system *reward and punishment* apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan.

d) Diadakannya survei kepuasan masyarakat yang dapat diakses secara terbuka.

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yaitu pelayanan umum kepada masyarakat baik berupa pelayanan internal maupun pelayanan eksternal. Adanya kualitas pelayanan maka dapat dirasakan bahwa pelayanan tersebut sudah baik atau belum. Didalam kualitas pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dan faktor pendukungnya. Dan juga terdapat karakteristik dalam kualitas pelayanan publik.

Dalam pembuatan dan perpanjangan SIM tentunya ada syarat yang harus dipenuhi bagi pemohon SIM baru maupun perpanjangan.

(1) Persyaratan untuk mendapatkan SIM yaitu:

(a) Syarat Usia

(i) SIM A, C dan D = 17 Tahun

(ii) SIM B I = 20 Tahun

(iii) SIM B II = 21 Tahun

(iv) SIM A Umum = 20 Tahun

(v) SIM BI Umum = 22 Tahun

(vi) SIM BII UMUM = 23 Tahun

(b) Syarat Administrasi

(i) KTP asli setempat dan foto kopi yang masih berlaku 1(satu) lembar.

(ii) Mengisi formulir permohonan

- (iii) Bukti pembayaran biaya administrasi SIM
  - (iv) Surat keterangan sehat jasmani dari dokter (Polri/umum)
  - (v) Surat keterangan sehat rohani dari psikologi
  - (vi) Surat keterangan lulus uji simulator (SKUKP) untuk SIM A, BI, BII dan SIM A, BI, BII Umum
  - (vii) Ijazah/sertifikat lulus pendidikan dan pelatihan mengemudi untuk SIM umum
- c) Syarat Lulus
- (i) Ikut dan lulus ujian teori
  - (ii) Ikut dan lulus ujian praktek I dan II

(2) Penerbitan SIM

(a) SIM Baru

- (i) Bagi pengemudi yang mengajukan permohonan untuk mendapatkan SIM B, harus memiliki SIM A sekurang-kurangnya selama 12 (dua belas) bulan dan calon pengemudi yang mengajukan permohonan untuk mendapatkan SIM B I harus memiliki SIM B sekurang-kurangnya selama 12 (dua belas) bulan
- (ii) Persyaratan administrasi sebagaimana tersebut diatas

(b) SIM Perpanjangan

Mengisi formulir permohonan yang tersedia di loket pendaftaran dengan dilengkapi sebagai berikut:

1. KTP asli setempat yang masih berlaku dan foto copy

2. Surat keterangan kesehatan jasmarni dari dokter
  3. Surat keterangan kesehatan rohani dari psikologi
  4. Bukti pembayaran administrasi SIM
  5. SIM lama dan fotocopy 1(satu)lembar
- ii) Untuk SIM A dan C yang telah habis masa berlakunya kurang dari 12 (dua belas bulan) dapat diperpanjang melalui mobil SIM keliling, atau SIM Corner.
- iii) Perpanjangan SIM yang telah habis masa berlakunya lebih dari 12 (dua belas) bulan

Mengisi formulir permohonan yang tersedia di loket pendaftaran dengan dilengkapi:

1. KTP asli setempat yang masih berlaku dan foto copy
2. Surat keterangan sehat jasmani dari dokter
3. Surat keterangan sehat rohani dari psikologi
4. Bukti pembayaran administrasi SIM
5. Surat keterangan lulus uji simulator (SKUKP) untuk SIM A, BI, BII dan SIM A, BI, BII umum
6. Ijazah/sertifikat lulus pendidikan dan latihan pengemudi bagi SIM Umum
7. Ikut dan lulus ujian teori
8. Ikut dan lulus ujian praktek I dan II
9. SIM lama dan foto copy

### (3) Prosedur Penerbitan SIM

#### (a) Penerbitan Surat Izin Mengemudi Baru

Tata cara penerbitan SIM C dan SIM A perseorangan sebagai berikut:

1. Tahap I Pemohon membayar, biaya administrasi SIM melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM), Mini ATM atau pada teller bank yang ditunjuk dan tersedia di kantor satuan penyelenggara administrasi SIM dan untuk SIM A membayar biaya uji keterampilan simulator dan mengikuti ujian keterampilan mengemudi melalui alat simulator agar mendapatkan sertifikasi Surat Keterangan Uji Klinik Pengemudi (SKUKP)
2. Tahap II Registrasi:
  - a. Pemohon mengisi formmulir, pendaftaran yang dilengkapi dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli setempat yang masih berlaku, Surat keterangan kesehatan jasmani dari dokter, Surat keterangan Kesehatan rohani hasil pemeriksaan Psikologi, dan bukti pembayaran biaya administrasi SIM.
  - b. Petugas memasukkan data yang terdiri dari data pemohon SIM, rumusan sidik jari, foto pemohon, dan tanda tangan pemohon.

3. Tahap III pemohon mengikuti ujian teori dengan materi sesuai dengan SIM yang dimohon.
4. Tahap IV pemohon mengikuti ujian praktik yang terdiri dari ujian praktik di lapangan.
5. Tahap V produksi dan penyerahan SIM yang telah selesai diproses petugas pada loket yang telah ditentukan.

## 2. Perpanjangan Surat Izin Mengemudi

### a. Masa berlaku SIM kurang dari dua belas bulan

Tata cara memperoleh SIM perpanjangan karena habis masa berlaku kurang dari 12 (dua belas) bulan meliputi:

- 1) Tahap I pemohon perpanjangan membayar biaya administrasi SIM melalui ATM, mini ATM atau pada teller Bank yang ditunjuk dan tersedia di kantor satuan penyelenggara administrasi SIM.
- 2) Tahap II Registrasi:
  - a) Pemohon mengisi formulir pendaftaran yang dilengkapi dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli setempat yang masih berlaku, surat keterangan kesehatan jasmani dari dokter, surat keterangan kesehatan rohani hasil pemeriksaan psikologi, dan bukti pembayaran biaya administrasi SIM.
  - b) Petugas memasukkan data yang terdiri dari data pemohon SIM, foto pemohon SIM, dan tanda tangan pemohon SIM.

3) Tahap III Produksi dan penyerahan SIM yang telah selesai diproses petugas pada loket yang telah ditentukan.

a. Permohonan perpanjangan SIM A dan C karena habis masa berlaku kurang dari 12 (dua belas) bulan dapat dilakukan melalui pelayanan Mobil SIM Keliling atau *Counter Gerai* SIM yang sudah ada, dengan tata cara sebagaimana tersebut diatas.

b. Masa berlaku SIM lebih dari dua Belas Bulan.

Tata cara perpanjangan SIM yang habis masa berlaku lebih dari 12 (dua belas) bulan meliputi:

1) Tahap I pemohon membayar biaya administrasi SIM sama dengan biaya pembuatan SIM baru yang dilakukan oleh pemohon pada ATM, mini ATM atau pada teller bank yang ditunjuk dan tersedia di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM dan bagi pemohon SIM A, BI, BII dan membayar biaya uji keterampilan simulator dan mengikuti ujian keterampilan mengemudi melalui alat simulator agar mendapatkan sertifikasi Surat Keterangan Uji Kinik Pengemudi (SKUKP).

2) Tahap II Registrasi:

a) Pemohon mengisi formulir pendaftaran yang dilengkapi dengan Identitas diri berupa KTP setempat yang masih berlaku, surat keterangan kesehatan jaismani dari dokter,



surat keterangan kesehatan rohani hasil pemeriksaan psikologi, sertifikat lulus pendidikan dan latihan mengemudi kendaraan bermotor umum untuk SIM umum dan bukti pembayaran biaya administrasi SIM.

b) Petugas memasukkan data yang terdiri dari data pemohon SIM, foto pemohon SIM, dan tanda tangan pemohon SIM.

3) Tahap III pemohon mengikuti ujian teori sesuai dengan golongan SIM yang dimohon.

4) Tahap IV pemohon mengikuti ujian praktik sesuai dengan golongan SIM yang dimohon.

5) Tahap V produksi dan penyerahan SIM yang telah selesai diproses petugas pada loket yang telah ditentukan.

(4) Harga sebagai berikut:

Sesuai PP No. 50 tahun 2010 tentang PNBPN pada Polri:

- a. Biaya SIM Baru A, B1, B2 dan Umum sebesar Rp. 120.000,-
- b. Biaya SIM Baru C sebesar Rp. 100.000,-
- b. Biaya SIM Perpanjangan A, B1, B2 dan Umum sebesar Rp. 80.000,-
- c. Biaya SIM Perpanjangan C sebesar Rp. 75.000,-
- d. Biaya tes psikologi sebesar Rp. 50.000,-

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Menurut Sugiyono (2010:15), metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian

yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

## 2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Polres Bantul khususnya di Satpas SIM Sat Lantas Polres Bantul yang terletak di Jl. Jend Sudirman No. 202 Bantul atau tepatnya di dalam kompleks Polres Bantul.

## 3. Obyek Penelitian

Adapun yang dimaksud dengan informan atau narasumber dalam penelitian ini adalah orang yang berkompeten dalam penerbitan SIM serta masyarakat yang datang ke Polres Bantul untuk proses pembuatan SIM baru maupun perpanjangan. Narasumber masyarakat diharapkan memiliki informasi yang valid terkait dengan proses penerbitan SIM. Informasi mengenai kelebihan, kekurangan, serta saran yang membangun diharapkan dapat digali demi perbaikan system dalam pelayanan penerbitan maupun perpanjangan SIM. Informan narasumber yang berasal dari unsur Kepolisian Resor Bantul untuk menggali informasi tentang pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM sudah sesuai prosedur serta untuk menggali terobosan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam hal pembuatan dan perpanjangan SIM. Sehingga nantinya masyarakat akan merasa aman dan nyaman pada saat proses pembuatan dan perpanjangan SIM di Polres Bantul.

Tabel I.1

## Identitas Narasumber

No.	Nama	Jabatan / Pekerjaan
1.	AKBP Ihsan, S.I.K	Kapolres Bantul
2.	AKP Gunawan Setyabudi,S.H.	Kasat Lantas Polres Bantul
3.	Iptu Taproji	Kaur Regident Polres Bantul
4.	Aipda Agustinus Heri Supranjono	Anggota Regident Satlantas Polres Bantul
5.	Aipda Martono	Anggota Regident Satlantas Polres Bantul
6.	Briptu Eni Susilowati	Anggota Regident Satlantas Polres Bantul
7.	Pradana	Pegawai BRI
8.	Budiman	Pegawai LPK
9.	Danang	Pegawai LPK
10.	Sukarno	Pemohon SIM Baru
11.	Dody	Pemohon SIM Baru
12.	Rahma	Pemohon Perpanjangan SIM
13.	Beni	Pemohon SIM Baru
14.	Erna	Pemohon Perpanjangan SIM
15.	Prisilia	Pemohon Perpanjangan SIM

(Dokumen Peneliti 2021)

## 4. Teknik Pemilihan Informan

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan wawancara dan dokumentasi yaitu sebagai berikut:

## a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara atau pihak yang mengajukan pertanyaan dan informan, dan dilakukan dengan maksud tertentu. Yang dimaksud dalam hal ini adalah untuk mendapat sebanyak mungkin data yang untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara kepada narasumber dan informan penelitian dengan menyiapkan pedoman wawancara terlebih dahulu.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan mengumpulkan data dengan cara mengambil data-data dari catatan, dokumen administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti seperti foto-foto kegiatan dalam proses pembuatan SIM di Polres Bantul.

c. Observasi

Observasi merupakan proses pemerolehan data informasi dari tangan pertama, dengan cara melakukan pengamatan. Observasi dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

5. Teknik Analisa Data

Analisis data kualitatif adalah upaya mengelola data dengan mengumpulkan data, memilah-milah dan menemukan pola (*finding a petter*), menemukan apa yang penting dan apa yang diperlukan, menguji Kembali (*verification*), dan memutuskan kesimpulan (*tentative*

*conclusion*). Metode yang digunakan adalah deskriptif analitik yaitu metode dalam mengolah data-data yang telah dikumpulkan dengan menganalisisnya sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan dengan analisa data kualitatif berupa reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan dan verifikasi (Moelong, 2013:32), dengan tahapan sebagai berikut:

- a. Reduksi Data, yakni data yang diperoleh dari lapangan dikumpulkan kemudian direduksi untuk memilah data pokok yang penting yaitu yang berkaitan dengan fokus tema penelitian. Kemudian data tersebut disusun secara sistematis agar mudah untuk difahami sehingga pemahaman ini akan membantu menjawab pertanyaan baru berrkaitan dengan tema penelitian.
- b. Data *display* / penyajian data, yakni data yang telah mengalami proses reduksi yang langkah selanjutnya adalah melakukan penyajian data. Tujuan penyajian data disini adalah untuk mempermudah dalam memahami hal yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan hal-hal yang telah difahami tersebut. Data yang didapat kemudian dijelaskan hubungannya dengan data yang lain sehingga terbentuk suatu korelasi data terkait permasalahan penelitian.
- c. Menarik kesimpulan dan verifikasi, yakni penarikan kesimpulan didasarkan atas rumusan masalah yang difokuskan lebih spesifik dan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hasil analisis merupakan jawaban dari persoalan penelitian yang telah ditetapkan.

## **BAB II**

### **PROFIL POLRES BANTUL**

#### **A. Selayang Pandang Polres Bantul**

Pada jaman dahulu kala sebelum kemerdekaan, lebih tepatnya pada jaman penjajahan Jepang, Mapolres Bantul (pada masa itu Kantor Polisi) atau lebih dikenal dengan istilah Jepang “ *Kei Satsuo* “ dengan kepala polisinya bernama “ *Micutake* “ dan diganti oleh P. Menot berpangkat Nito Kaibo. Sedangkan nara sumber pada saat itu bernama Darmo Wiyono (kurang lebih tahun 1921) terakhir berpangkat Letnan Dua Polisi sebagai Kabag Res Intel Distrik Bantul Barat beserta 13 anggota tergabung dalam *Kei Satsuo*. Dan perlengkapan persenjataan pada waktu itu yang ada antara lain pakaian seragam dril warna abu-abu tua, sepatu dengan lengkap dan mengenakan pet, senjata yang digunakan yaitu pistol Bulldog dan Karaben Mouser, serta kendaraan Jeep untuk Komandan, Truk dan sepeda untuk anggota.

Pada saat Penjajahan Jepang sudah berakhir di Indonesia, *Kei Satsui* berubah menjadi kantor Kabupaten Bantul dengan Kepala Polisi pada waktu itu pimpinan P. Menot yang berpangkat Noto Kaibo digantikan oleh P. Nasirun dengan pangkat Inspektur Polisi Klas I. Setelah kemerdekaan Indonesia Kepala Polisi Kabupaten Bantul di jabat oleh Bapak Sunaryo Kingkong berpangkat Inspektur Polisi Klas I yang menggantikan Bapak R. Sumardi berpangkat Inspektur Polisi Klas II. Kantor Polisi Kabupaten Bantul sempat di duduki Bangsa Belanda sebagai markas seluruh anggota Polisi Kabupaten Bantul

bergabung dengan Kesatuan lain serta para pejuang melawan Bangsa Belanda, dan pada saat itu telah gugur 3 anggota Polisi dan 3 pejuang dari masyarakat sipil.

Setelah peristiwa serangan umum 1 Maret 1949 berlanjut dengan peristiwa 18 Maret 1949 di daerah Gununggoro Kelurahan Argomulyo Sedayu yang merupakan markas gerilyawan sebagai Kusuma Bangsa, yang di dalamnya termasuk 18 (delapan belas) orang yang tergabung dalam Brigade Polisi. Dan untuk mengenang peristiwa tersebut diatas, maka di tempat tersebut telah didirikan monumen pengabdian Brigade Mobil Kepolisian Republik Indonesia di Gununggoro kelurahan Argomulyo, Sedayu Bantul di resmikan pada tanggal 14 Nopember 1970 yang bertepatan pada HUT Brigade Mobil ke XXV oleh Kepala Kepolisian Republik Indonesia Jenderal Polisi Hoegeng Imam Santoso. Setelah Bangsa Belanda menarik pasukannya dan Indonesia, Kantor Polisi Kabupaten Bantul di tempati oleh Angkatan Darat. Sedangkan Kantor Polisi Kabupaten Bantul menyewa di rumah Bapak Pawiro Mihardjo (depan Kantor Kabupaten Bantul).

Setelah Angkatan Darat meninggalkan Kantor Polisi Kabupaten Bantul, dan menempati kantor Seksi II sebelah timur Kridosono dan dalam perkembangan sejarah kantor Polisi Kabupaten Bantul mengalami perubahan nama menjadi kantor Polisi Resort Bantul kemudian Komando Resort Kepolisian 962 Bantul dan sekarang Polres Bantul, maupun Kantor Polisi Distrik dan Kecamatannya. Sampai dengan tahun 1990 pembagian wilayah dengan 3 (tiga) Distrik yaitu Distrik Bantul Barat yang berkedudukan di Srandakan dengan 6

(enam) Kecamatan meliputi: Srandakan, Pandak, Bambanglipuro, Sanden, Pundong dan Kretek. Distrik Bantul Tengah yang Kantor Polisi Distrik bergabung dengan Polres Bantul dengan 6 (enam) Kecamatan yang meliputi: Bantul, Jetis, Sewon, Kasihan, Sedayu, Pajangan. Distrik Bantul Timur berkedudukan di Gondowulung yang terdiri dari 5 (lima) kecamatan yang meliputi Piyungan, Kotagede Ska, Kotagede Yka, Imogiri Ska dan Imogiri Yka.

Dan perkembangan selanjutnya yaitu penghapusan Distrik serta peleburan kecamatan Kotagede Ska / Yka menjadi Kecamatan Banguntapan dan Pleret sedangkan Imogiri menjadi Kecamatan Imogiri dan Dlingo. Polres Bantul merupakan Polres yang berkedudukan di Kabupaten Bantul dan berada langsung dibawah Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah (Polda) Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Polres Bantul dipimpin oleh seorang Kapolres yang memiliki tugas dan tanggungjawab langsung kepada Kapolda. Polres merupakan singkatan dari Kepolisian Resort yang merupakan satuan organisasi Kepolisian Republik Indonesia (Polri) yang berkedudukan di Kabupaten atau Kota. Polres juga merupakan pelaksana dari tugas dan wewenang Polri di wilayah Kabupaten. Tugas dan wewenang tersebut berada dibawah Kepala Polisi Daerah (Kapolda) sedangkan sebagai penanggungjawab utama kepada Kapolda pada tingkat Polres dipimpin oleh Kepala Polisi Polres (Kapolres) yang bertugas untuk memimpin tugas serta wewenang Polri di daerah masing-masing. Sampai saat ini Polres Bantul memiliki 7 Polsek yang terdiri dari 9 Polsek Urban dan 8 Polsek Rural. Polsek Urban yaitu Polsek yang dijabat oleh pimpinan berpangkat Kompol.



Sedangkan Polsek Rural adalah Polsek yang dijabat oleh pimpinan berpangkat AKP.

TABEL II.2

Jenis Polsek yang Ada di Polres Bantul

No.	Polsek Urban	Polsek Rural
1.	Polsek Bantul	Polsek Pleret
2.	Polsek Sewon	Polsek Jetis
3.	Polsek Kasihan	Polsek Pundong
4.	Polsek Sedayu	Polsek Dlingo
5.	Polsek Bangutapan	Polsek Sanden
6.	Polsek Piyungan	Polsek Bambanglipuro
7.	Polsek Imogiri	Polsek Pandak
8.	Polsek Kretek	Polsek Pajangan
9.	Polsek Srandakan	

(Dokumen Polres Bantul 2021)

Berdasarkan data tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa untuk Polres Bantul terdapat 17 Polsek yang terdiri dari Polsek Urban ada 9 Polsek, sedangkan Polsek rural ada 8 Polsek. Untuk Polsek Urban lebih banyak dibandingkan dengan Polsek Rural karena tingkat kerawanan daerah berbeda-beda.

Letak geografis wilayah Kabupaten Bantul, berada di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta bagian selatan, berupa dataran rendah dan dataran tinggi, pegunungan, di bagian selatan di batasi oleh Samudra Indonesia, bagian timur

Kabupaten Gunungkidul, bagian utara Kodya Yogyakarta dan Kabupaten Sleman dan bagian barat Kabupaten Kulonprogo. Kabupaten Bantul adalah salah satu Kabupaten dari 5 Kabupaten di wilayah Propinsi D.I. Yogyakarta. Kabupaten Bantul terletak di bagian selatan Propinsi D.I. Yogyakarta dengan batas wilayah bagian selatan dibatasi oleh Samudera Indonesia, bagian timur Kabupaten Gunungkidul, bagian utara Kodya Yogyakarta dan Kabupaten Sleman, bagian barat Kabupaten Kulonprogo. Secara geografis wilayah Kabupaten Bantul terletak di antara 110o 12' 34" - 110o 31' 08" BT dan 7o 44' 04" - 8o 00' 27" LS, dengan luas 506,85 Km<sup>2</sup> (50.685 Ha).

Wilayah Kabupaten Bantul terdiri dari dataran rendah, pantai, dan pegunungan/perbukitan yang terbagi dalam 17 Kecamatan, 75 Desa/Kelurahan, 933 Pedukuhan, dan 5.681 RT mempunyai tipe iklim tropik basah dengan curah hujan bervariasi antara 1.500 mm sampai dengan 4.500 mm. Musim penghujan biasanya antara bulan Oktober sampai dengan April, sedangkan musim kemarau terjadi pada bulan April sampai dengan September, namun cuaca tidak menentu yang mengakibatkan timbulnya berbagai macam bencana diperkirakan dapat terjadi, antara lain kemarau panjang yang dilanjutkan hujan dengan curah hujan tinggi yang disertai angin dan banjir, serta diikuti bencana tanah longsor. Tingkat kepadatan penduduk tertinggi terdapat di Kecamatan Banguntapan sedangkan Kecamatan Dlingo tingkat kepadatan penduduknya rendah. Berdasarkan lapangan usaha utama pertanian, perdagangan, perhotelan dan restoran. Yang menarik dari Bantul tidak lepas dari banyaknya masyarakat yang berkunjung ke Bantul karena sebagai tujuan wisata.

Tabel II.3

Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di  
Kabupaten Bantul 2021

Kelompok Umur	Jenis kelamin		Jumlah
	Laki-Laki	Perempuan	
0-4	34.999	33.729	68.728
5-9	35.751	34.210	69.961
10-14	36.370	34.513	70.883
15-19	35.694	33.931	69.625
20-24	34.569	34.202	68.771
25-29	36.098	36.380	72.478
30-39	38.243	38.000	76.243
35-39	37.819	37.642	75.461
40-44	37.409	37.066	74.475
45-49	34.283	34.876	69.159
50-54	32.922	33.817	66.739
55-59	29.521	30.535	60.056
60-64	24.484	25.226	49.710
65-69	17.478	18.193	35.671
70-74	11.673	13.570	25.243
75+	13.720	18.847	32.567
Kabupaten Bantul	491.033	494.737	985.770

(Dokumen Peneliti 2021)

Dari sektor pertanian meskipun saat ini dihadapkan pada menyempitnya lahan pertanian yang digunakan untuk pembangunan rumah/pemukiman baru, namun di sektor ini mampu menyerap lapangan pekerjaan yang cukup bagi masyarakat Bantul. Hal ini berbanding terbalik dengan minat generasi muda/angkatan kerja yang mulai meninggalkan profesi petani karena dianggap kurang menghasilkan dan adanya rasa gengsi terhadap profesi tersebut.

## B. VISI DAN MISI POLRES BANTUL

### a. Visi Polres Bantul

Visi yang diangkat oleh Kepolisian Resor Bantul bertekad mewujudkan postur Polri yang profesional, bermoral dan modern sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat yang terpercaya dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat serta penegakan hukum di wilayah hukum Polres Bantul sebagai kota pendidikan, kota budaya dan kota pariwisata dalam suatu kehidupan sosial yang demokratis serta masyarakat yang sejahtera di wilayah hukum Polres Bantul.

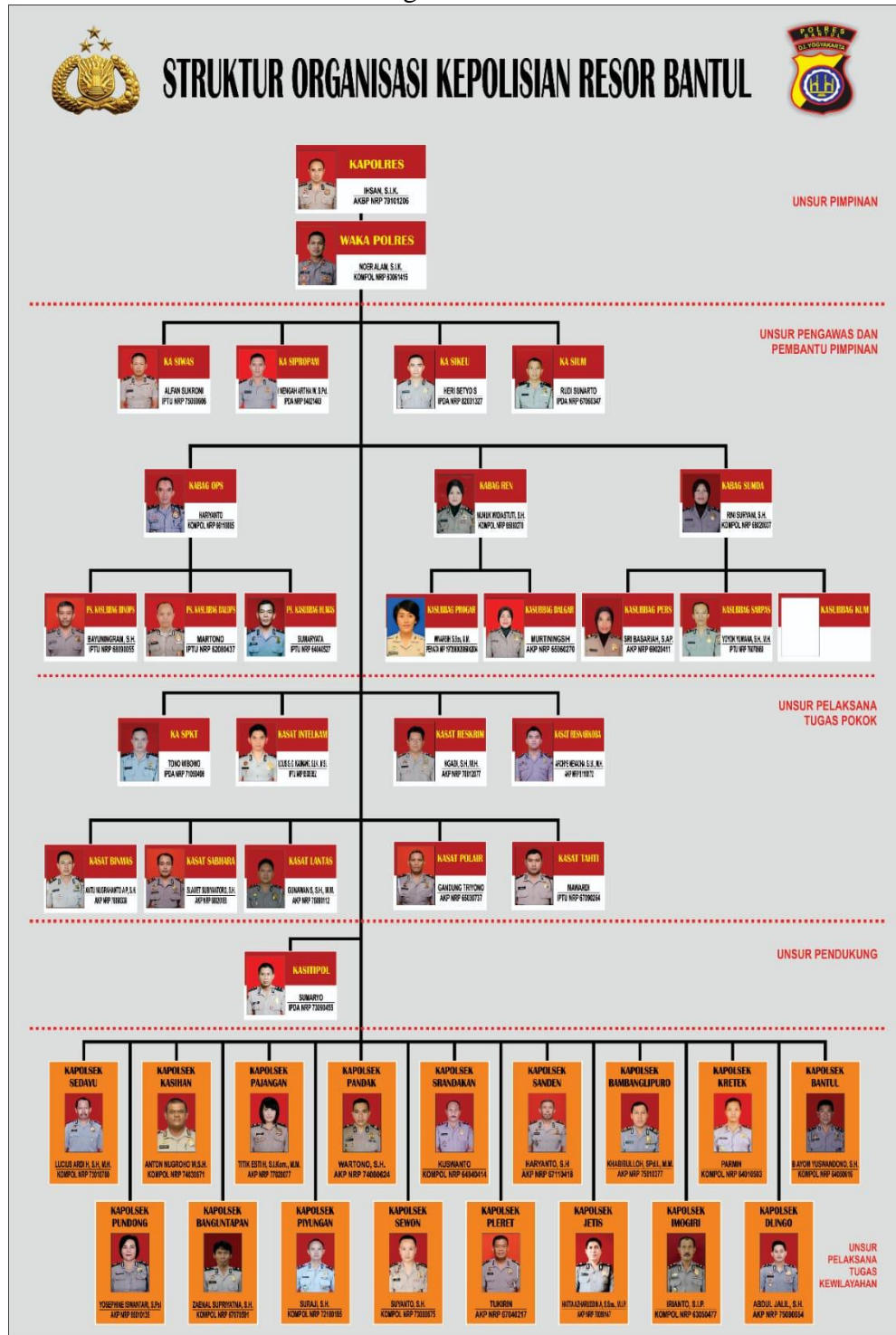
### b. Misi Polres Bantul

1. Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat Bantul bebas dari gangguan psikis dan fisik.
2. Memberikan bimbingan kepada masyarakat Bantul melalui upaya preventif dan preventif yang dapat meningkatkan kesadaran serta kepatuhan hukum masyarakat.

3. Menegakan hukum secara profesional dan proporsional dengan menjunjung tinggi supremasi hukum dan hak asasi manusia (HAM).
4. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat dengan tetap memperhatikan norma-norma dan nilai-nilai budaya yang berlaku dalam masyarakat Bantul dalam rangka mendukung pembangunan daerah.
5. Meningkatkan sumber daya manusia dan sarana prasarana/matlog Polres Bantul secara profesional untuk mewujudkan Kantibmas sehingga dapat mendorong gairah kerja masyarakat Bantul.
6. Meningkatkan konsolidasi kedalam sebagai upaya menyamakan visi dan misi Polres Bantul kedepan.
7. Meningkatkan kerjasama dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran tugas pokok fungsi Polres Bantul.
8. Memelihara solidaritas institusi Polres Bantul dari berbagai pengaruh external yang sangat merugikan organisasi.
9. Meningkatkan kesadaran hukum dan kesadaran berbangsa mengingat Bantul sebagai kota budaya dan pariwisata banyak turis baik domestik maupun mancanegara.

## C. STRUKTUR ORGANISASI

Tabel II.4  
Struktur Organisasi Polres Bantul



#### D. TUGAS POKOK FUNGSI

Tahun 2021 merupakan tahun kedua dari pelaksanaan Renstra Polres Bantul Tahun 2020–2024 tahap pemantapan (*Strive for Excellence*). Pencapaian pelaksanaan Renja Polres Bantul Tahun 2021 dititikberatkan pada terselenggaranya peningkatan pelayanan publik yang prima sampai jajaran unit terdepan dan peningkatan sinergitas profesional dengan dukungan Almatasus berbasis teknologi komunikasi yang handal, sumber daya manusia berkualitas, dan kecukupan kesejahteraan Polri guna menghadapi era Abad Milenia. Capaian atas pelaksanaan tugas Kepolisian pada Polres Bantul sampai saat ini menunjukkan tingkat keberhasilan yang cukup membanggakan dengan ditandai semakin kondusifnya situasi keamanan dan ketertiban masyarakat, peningkatan kinerja personel, meningkatnya pelayanan publik Kepolisian kepada masyarakat dan solidnya sinergitas dengan instansi samping khususnya dengan TNI.

Berbagai keberhasilan yang telah dicapai dalam penanggulangan Kamtibmas dan kejahatan khususnya jumlah kejahatan konvensional, kejahatan narkoba, kejahatan korupsi maupun kejahatan lainnya dinilai cukup berhasil dan mendapat apresiasi dari pemerintah atau lembaga dan masyarakat. Keberhasilan yang telah dicapai tersebut merupakan kerja keras yang dilaksanakan oleh seluruh elemen Polres Bantul yang didukung oleh pemerintah pusat, unsur Forkompimda/unsur eksekutif/Pemerintah Daerah, DPR/DPD/DPRD dan partisipasi masyarakat serta *stakeholder* lainnya. Capaian keberhasilan yang telah diraih Polres Bantul tidak membuat cepat puas dan bangga diri, namun menjadikan cambuk dan tantangan bagi Polres Bantul dalam rangka

mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya guna mencapai keberhasilan yang lebih baik di masa yang akan datang.

Tantangan tersebut berupa adanya harapan dan tuntutan masyarakat maupun pemerintah kepada Polres Bantul untuk senantiasa meningkatkan kinerja dan pelayanan masyarakat dan sinergitas di bidang Kepolisian yang sampai saat ini dinilai belum maksimal. Tantangan dan harapan masyarakat maupun dari pemerintah terhadap Polres Bantul tersebut antara lain supaya Polri lebih profesional, modern, terpercaya, berintegritas dalam memberikan pelayanan Kepolisian penggelaran kekuatan Polri di tengah-tengah masyarakat sehingga keberadaannya dapat memberikan rasa aman, tenteram dan nyaman, menegakkan hukum secara profesional, proporsional, tegas, jujur, adil dan tuntas terhadap setiap penanganan kejahatan serta mewujudkan transparansi dalam proses penyidikan tindak pidana dan meningkatkan fungsi intelijen yang mampu mendeteksi, mengantisipasi dan mencegah setiap potensi gangguan kamtibmas serta peningkatan fungsi Lalu Lintas yang dihadapkan dengan peningkatan jumlah alat transportasi yang didukung dengan jumlah sarana dan prasarana jalan yang memadai.

Tantangan Polri dalam pelaksanaan tugas Kepolisian kedepan semakin berat, hal ini sebagai implikasi dari perkembangan lingkungan strategis. Pengaruh lingkungan strategis tersebut telah menjadi fenomena yang harus dihadapi pada era milenial saat ini, dimana dunia telah berkembang seolah tanpa batas seiring dengan perkembangan teknologi informasi, komunikasi dan transportasi. Perkembangan yang sangat pesat ini dapat mendorong terjadinya



pergeseran nilai-nilai dan budaya yang berdampak pada berkembangnya perilaku negatif yang mempengaruhi situasi Kamtibmas. Semua isu lingkungan strategis baik isu global, regional, nasional maupun lokal tersebut harus diperhatikan dan dipertimbangkan sebagai bahan masukan dalam penyusunan Rencana Kerja Polres Bantul Tahun 2021.

Arah kebijakan yang dilakukan untuk mendukung pelaksanaan program dan kegiatan dalam Rencana Kerja Polres Bantul Tahun 2021 adalah sebagai berikut: penguatan peran Polri dalam menjaga keamanan nasional melalui peningkatan kemampuan deteksi aksi, pencegahan yang proaktif terhadap potensi kejahatan dan gangguan Kamtibmas serta terorisme, meningkatkan peran aktif masyarakat dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, mewujudkan Kamseltibcarlantas, mendukung terlaksananya pengamanan Pilkada Serentak tahun 2021 di Kabupaten Bantul, penggelaran operasional personel Polri dalam rangka pengamanan unjuk rasa, konflik sosial dan menjalin sinergitas polisional, peningkatan kerja sama, penggelaran patroli kapal Polri di wilayah perairan guna mendukung terlaksananya pengamanan laut, pengembangan sarana prasarana pelayanan publik yang berbasis TIK (Teknologi Informasi Kepolisian), peningkatan kualitas pelayanan dan sikap petugas serta meniadakan pungutan liar pada pelayanan publik, pengelolaan tata ruang SPKT yang humanis serta berbasis TIK, pengelolaan *quick response* Kepolisian dengan menggunakan standar yang kredibel dan akuntabel.

Peningkatan profesionalisme dalam penanganan dan penyelesaian tindak pidana, peningkatan kompetensi penyidik melalui sertifikasi, peningkatan proses

penyidikan yang efektif guna menjamin transparansi dan akuntabilitas dalam penegakan hukum yang bebas dari pungutan liar, rekayasa perkara yang berbelit-belit, pemerasan dan makelar kasus, peningkatan penyelenggaraan pusat data dan informasi kriminal nasional, penyusunan analisa beban kerja dan pengembangan struktur organisasi Polri, mendukung pelaksanaan rekrutmen, seleksi Dikbangum (Pendidikan Pengembangan Umum) dan pembinaan karier sesuai kompetensi dan kebutuhan, mendukung satuan atas dalam penyusunan rumpun jabatan fungsional dan sertifikasi profesi peningkatan pelaksanaan *e-government* melalui *e-planning*, *e-budgeting* dan *e-procurement*; pelaksanaan Sistem Manajemen Kinerja (SMK) *online* peningkatan layanan kesehatan bagi aparaturnya Polri peningkatan pelaksanaan Reformasi Birokrasi Polri (RBP) dan meningkatkan pengamanan daerah wisata dan obyek vital serta meningkatkan kegiatan patroli di daerah wisata, obyek vital dan kawasan tertentu.

## E. PERSONALIA

### 1. Jumlah Personel Berdasarkan Umur

TABEL II.5

Data Personel Polres Bantul Berdasarkan Umur

No.	Rentan umur (tahun)	Jumlah (orang)	%
1.	17-20	100	0,07
2.	21-25	84	0,06
3.	26-30	50	0,03
4.	31-35	173	0,12
5.	36-40	381	0,25
6.	41-45	236	15,7
7.	46-50	177	0,12
8.	51-55	143	0,10
9.	56-58	161	0,11

(Dokumen Personel Polres Bantul 2021)

Untuk jumlah personel Polres Bantul terdapat 1.505 orang. Untuk rentan umur yang paling sedikit ada di rentan umur antara 26 tahun – 30 tahun yaitu 50 orang. Sedangkan personel paling banyak terdapat di rentan umur antara 36 tahun – 40 tahun. Untuk rentan umur 17-20 banyak personel Polri karena pada saat rekrutmen saat itu banyak dibutuhkan anggota Kepolisian dibandingkan dengan rentan umur 26-30 karena pada saat itu rekrutmen Kepolisian sedikit. Untuk rentan umur 56-58 banyak karena hal ini merupakan gabungan dari pangkat sebelumnya yang sudah mendekati pensiun.

## 2. Jumlah Personel Secara Riil

### a. Polsek Urban

TABEL II.6

Data Personel Polsek Urban

No.	Polsek	Polisi (orang)	Pns (orang)	Jumlah (orang)	%
1.	Bantul	68	1	69	0,02
2.	Sewon	72	1	73	0,13
3.	Sedayu	54	1	55	0,10
4.	Kasihani	68	2	70	0,12
5.	Imogiri	58	1	59	0,11
6.	Kretek	45	1	46	0,08
7.	Srandakan	52	1	53	0,09
8.	Piyungan	61	1	62	0,11
9.	Banguntapan	72	2	74	0,13

(Dokumen Data Polres Bantul 2021)

Dari tipe Polsek Urban diatas dapat disimpulkan bahwa untuk jumlah personel Polsek yang paling banyak terdapat di Polsek Banguntapan. Karena wilayah Banguntapan dapat dikategorikan wilayah rawan gangguan tinggi sehingga ditempatkanlah personel banyak agar bisa meminimalisir adanya kerawanan wilayah. Sedangkan polsek urban jumlah personel paling sedikit terdapat di Polsek Kretek dikarenakan untuk tingkat kerawanan daerah minim kerawanan sehingga jumlah personel Polsek Kretek sedikit.

b. Polsek Rural

TABEL II.7

Data Personel Polsek Rural

No.	Polsek	Polisi (orang)	Pns (orang)	Jumlah (orang)	%
1.	Jetis	46	1	47	0,15
2.	Bambanglipuro	39	1	40	0,12
3.	Pajangan	35	1	36	0,11
4.	Pandak	42	0	42	0,13
4.	Sanden	41	0	41	0,13
5.	Pundong	37	1	38	0,12
6.	Dlingo	36	0	36	0,11
7.	Pleret	42	1	43	0,13

(Dokumen Data Polres Bantul 2021)

Dari tipe Polsek Rural diatas dapat disimpulkan bahwa untuk jumlah personel Polsek yang paling banyak terdapat di Polsek Jetis. Karena wilayah Jetis dapat dikategorikan wilayah rawan gangguan sehingga ditempatkanlah personel banyak agar bisa meminimalisir adanya kerawanan wilayah. Diurutan selanjutnya untuk Polsek Pleret terdapat jumlah PNS yang sudah sesuai dengan DSP. Tetapi untuk Polsek yang tidak ada PNS nantinya dibackup oleh personel Polri. Sedangkan Polsek rural jumlah personel paling sedikit terdapat di Polsek Pajangan, Polsek Sanden, Polsek Dlingo dikarenakan untuk tingkat kerawanan daerah tersebut termasuk daerah minim kerawanan sehingga jumlah personel untuk Polsek Pajangan, Polsek Sanden, Polsek Dlingo sedikit. Untuk keberadaan PNS di Polsek Pandak, Polsek Sanden, Dlingo tidak ada karena anggota Polri sudah sesuai dengan DSP. Sedangkan di Polsek Jetis, Polsek Bambanglipuro, Polsek Pundong, Polsek Pleret terdapat satu personel PNS. Karena disana tingkat kerawanan sedang sehingga ditempatkanlah ASN yang berfungsi untuk membantu anggota Polri. Untuk jumlah personel Polri paling sedikit terdapat di Polsek Pajangan dan Polsek Dlingo karena daerah tersebut mempunyai tingkat kerawanan cukup rendah dan jauh dari keramaian Kota sehingga dengan kondisi lingkungan seperti ini bisa dikatakan aman dari adanya kejadian, tetapi tidak menutup kemungkinan pasti ada suatu kejadian.

c. Satuan Kerja Polres

TABEL II.8

Data Personel Satker Polres Bantul

No	Satker	Polri (orang)	Pns (orang)	Jumlah (orang)	%
1.	Bag Ops	21	2	23	0,39
2.	Bag Ren	10	3	13	0,02
3.	Bag Sumda	38	1	39	0,07
4.	Bag Log	10	0	10	0,02
5.	Sat Reskrim	67	1	68	0,11
6.	Sat Intelkam	52	1	53	0,09
7.	Sat Narkoba	26	1	27	0,05
8.	Sat Lantas	109	8	117	0,20
9.	Sat Sabhara	108	1	109	0,18
10.	Sat Binmas	15	1	16	0,03
11.	Sat Tahti	12	0	12	0,02
12.	Sat Polair	23	0	23	0,03
13.	Sitipol	6	0	6	0,01
14.	Siwas	5	1	6	0,01
15.	Sium	7	2	9	0,01
16.	Sikum	7	0	7	0,01
17.	Sikeu	8	0	8	0,01
18.	Sihumas	10	1	11	0,02
19.	Spkt	15	0	15	0,02
20.	Sipropam	18	0	18	0,03

(Dokumen Data Polres Bantul 2021)

Berdasarkan data tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa anggota yang paling banyak yaitu di Sat Lantas, karena pemenuhan

kuota banyak jadi ditempatkanlah personel Polri banyak, Di Sat Lantas banyak bagian unit pelayanan masyarakat misalnya pelayanan SIM, pelayanan BPKB, perpanjangan kendaraan bermotor, pelayanan cek fisik dan ada juga yang dilapangan. Dari bagian tersebut ada beberapa anggota yang menempatinnya. Dan juga di Sat Sabhara banyak anggota Polri karena Sabhara mempunyai fungsi dalam hal pengamanan misalnya pengamanan bank, pengamanan demo, dan juga patroli. Sedangkan penempatan anggota Polri paling sedikit yaitu di fungsi Siwas, karena sesuai kuota 6 orang.

### 3. Jumlah Personel Berdasarkan Pangkat

#### a. Jumlah personel Polri berdasarkan pangkat

TABEL II.9

Data Personel Polres Bantul Berdasarkan Pangkat

No.	Pangkat	Polki (orang)	Polwan (orang)	Jumlah (orang)	%
1.	BRIPDA	53	4	57	0,04
2.	BRIPTU	75	52	127	0,09
3.	BRIGADIR	29	6	35	0,02
4.	BRIPKA	309	24	333	0,23
5.	AIPDA	333	16	349	0,24
6.	AIPTU	318	11	329	0,23
7.	IPDA	86	4	90	0,06
8.	IPTU	69	4	73	0,05
9.	AKP	37	5	42	0,03
10.	KOMPOL	0	2	11	0,01
11.	AKBP	1	0	1	0,001
Jumlah		1310	128	127	100

(Dokumen Polres Bantul 2021)

Dari data tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa untuk anggota yang berpangkat terbanyak adalah Aipda, karena ini

merupakan kumpulan dari pangkat terendah dan mendekati pangkat terakhir ditingkat Bintara. Sedangkan pangkat banyak juga ada di pangkat Briptu karena dulu dibutuhkan kuota banyak pada saat pendaftaran Bintara Polri. Sedangkan untuk pangkat Perwira sedikit dikarenakan tidak ada peminatan anggota Bintara Polri mendaftarkan diri sebagai Perwira. Untuk pangkat AKBP hanya satu karena inii merupakan jabatan Kapolres. Karena Polres Bantul adalah Polres tipe B sehingga yang menjabat Kapolres berpangkat AKBP.

b. Jumlah Personel ASN

TABEL II.10

Data Personel ASN Polres Bantul

No.	Pangkat	Laki- Laki (orang)	Perempuan (orang)	Jumlah (orang)	%
1.	Penata I	2	1	3	0,06
2.	Penata	0	6	6	0,13
3.	Penda I	7	3	10	0,21
4.	Penda	1	1	2	0,04
5.	Pengatur I	14	9	23	0,48
6.	Pengatur	2	0	2	0,04
7.	Pengda I	1	1	2	0,04
Jumlah		27	21	48	100

(Dokumen Polres Bantul 2021)

Berdasarkan data tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa untuk anggota ASN terbanyak terdapat pada golongan Pengatur



tingkat I. Ini merupakan pangkat golongan II tertinggi. Sedangkan yang paling sedikit personel yang berpangkat Pengatur dan Pengda I. PNS di Polres lebih sedikit dari pada di Polda karena di Polda banyak jabatan sedangkan di Polres untuk PNS minim jabatan. Apabila PNS Polres ingin menjabat nantinya diperintahkan untuk pindah ke Polda.

c. Jumlah Personel Berdasarkan Pendidikan Umum

TABEL II.11

Data Personel Polres Bantul Berdasarkan Pendidikan Umum

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	%
1.	SMA	1.150	0,76
2.	D3	10	0,07
3.	S1	318	0,21
4.	S2	27	0,02
Jumlah		1505	100

(Dokumen Polres Bantul 2021)

Berdasarkan data tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa untuk jenjang lulusan SMA sangat banyak terdapat 1.150 orang dibandingkan dengan lulusan S1 yang berjumlah 27 karena jumlah peminat untuk lulusan S1 sedikit. Hal ini juga disebabkan pada saat penerimaan Bintara Polri lulusan SMA, sehingga pada saat itu yang mendaftar banyak. Sebenarnya pada saat itu banyak orang yang

mendaftarkan dengan menggunakan ijazah SMA. Setelah erka dinyatakan diterima kemudian mereka berkeinginan untuk melanjutkan sekolah S1, begitu pun sebaliknya yang sudah memiliki ijazah S1 ada yang melanjutkan sekolah S2. Tetapi ada juga yang tidak ingin melanjutkan sekolah sehingga hanya mempunyai ijazah SMA. Ijazah sangat berpengaruh dalam kenaikan pangkat, karena apabila mempunyai ijazah lebih maka untuk kenaikan pangkatnya bisa maju atau naik pangkatnya lebih awal dari teman-temannya yang hanya menggunakan ijazah SMA. Untuk urutan kenaikan pangkat berdasarkan ijazah yang digunakan apabila kenaikan pangkat:

- Ijazah SMA mendapatkan kenaikan pangkat jenjang 5 tahun
- Ijazah S1 mendapatkan kenaikan pangkat maju 2 (dua) periode atau satu tahun lebih awal.
- Ijazah S2 mendapatkan kenaikan pangkat maju 2 (dua) periode atau satu tahun lebih awal.

Dan berguna untuk meningkatkan dalam hal kenaikan pangkat. Untuk jenjang kepangkatan dengan memakai Pendidikan kejuruan bisa maju lebih awal yaitu setengah periode atau setengah tahun. Adapun aturan jenjang kenaikan pangkat untuk anggota Polri:

- Bripta ke Bripta 5 (lima) tahun
- Bripta ke Brigadir 5 (lima) tahun
- Brigadir ke Bripta 6 (enam) tahun

- Bripka ke Aipda 6 (enam) tahun
- Aipda ke Aiptu 5 (lima) tahun
- Ipda ke Iptu 4 (empat) tahun
- Iptu ke Akp 4 (empat) tahun
- Akp ke Kopol bisa menyesuaikan sesuai job

d. Jumlah Personel Berdasarkan Pendidikan Kejuruan

TABEL II.12

Data Personel Berdasarkan Pendidikan Kejuruan

No.	Jenis Kejuruan	Jumlah (orang)	%
1.	Intelkam	120	0,22
2.	Reserse	134	0,25
3.	Lantas	141	0,26
4.	Binmas	74	0,14
5.	Sabhara	68	0,13

(Dokumen Polres Bantul 2021)

Berdasarkan data tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa untuk Polres Bantul ada beberapa pendidikan kejuruan di wilayah hukum Polres Bantul seperti kejuruan Intelkam, Reserse, Lantas, Binmas, Sabhara. Dalam hal ini pendidikan kejuruan sangat bermanfaat karena berguna untuk menambah wawasan, serta meningkatkan kualitas personel sesuai bidang masing- masing. Dan berguna untuk meningkatkan dalam hal kenaikan pangkat. Untuk jenjang kepangkatan dengan memakai pendidikan kejuruan bisa

maju lebih awal yaitu setengah periode atau setengah tahun. Sehingga banyak anggota Polri yang mengajukan Pendidikan kejuruan agar dapat naik pangkat lebih awal atau maju setengah periode.

## F. PROFIL PELAYANAN SIM

### 1. Pengertian Lalu Lintas

Pengertian Lalu Lintas menurut Undang Undang No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan terdapat di dalam Pasal 1 point 1. Lalu Lintas adalah gerak kendaraan dan orang di ruang Lalu Lintas Jalan. Lalu lintas yang dimaksud disini adalah Lalu Lintas dijalan. Hampir setiap hari manusia dalam melakukan kegiatan sehari-hari mempergunakan jalan raya. Warga masyarakat dalam mempergunakan jalan raya harus mematuhi peraturan-peraturan mengenai angkutan jalan raya. Dan setiap pengendara harus memiliki SIM sebagai kelengkapan berkendara. Masalah Lalu Lintas merupakan masalah yang setiap hari dihadapi oleh warga masyarakat terutama yang sehari-harinya mempergunakan jalan raya. Penggunaan jalan raya harus didasarkan pada peraturan lalu lintas disamping keserasian antara ketertiban umum dengan ketertiban pribadi. Ciri utama dari hukum adalah adanya sanksi, ini dapat dimengerti karena biasanya warga masyarakat baru mengetahui adanya hukum kalau ditindak. Kesan ini berkaitan erat dengan pendapat bahwa hukum adalah petugas.

## 2. Fungsi Satuan lalu Lintas

- a. Satuan Lalu Lintas adalah unsur pelaksana Polres yang dalam tugasnya bertanggung jawab langsung kepada Kapolres.
- b. Satuan Lalu Lintas bertugas membina dan menyelenggarakan fungsi Lalu Lintas yang meliputi kegiatan pendidikan masyarakat, penegak hukum, pengkajian masalah Lalu Lintas, administrasi registrasi dan identifikasi pengemudi dan kendaraan bermotor serta melaksanakan patroli jalan raya.
- c. Dalam melaksanakan tugas Satuan Lalu Lintas menyelenggarakan fungsi:
  - 1) Pembinaan fungsi Lalu Lintas di lingkungan Polres dan Polsek jajaran.
  - 2) Penyelenggaraan dan pembinaan partisipasi masyarakat melalui kerjasama lintas sektoral, pendidikan masyarakat dan pengkajian masalah di bidang Lalu Lintas.
  - 3) Penyelenggaraan operasi kepolisian bidang Lalu Lintas dalam rangka penegakan hukum dan ketertiban Lalu Lintas.
  - 4) Penyelenggaran administrasi registrasi dengan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi yang dilaksanakan di Polres.
  - 5) Penyelenggaraan patroli jalan raya serta penanganan kecelakaan Lalu Lintas serta menjamin kelancaran Lalu Lintas di jalan raya.

Gambar II.1

Logo Polisi Lalu Lintas



### 3. Keanggotaan Lalu Lintas Polres Bantul

Polres Bantul mempunyai garda terdepan dalam melayani masyarakat yaitu Polisi Lalu Lintas, yang mana Satlantas merupakan ujung tombak Kepolisian. Satlantas Polres Bantul mempunyai anggota 200 personil terdiri dari 83 personil di masing- masing Polsek dan 117 personil di Polres, Satlantas terdiri dari beberapa unit diantaranya adalah :

- 1) Unit Min Ops Lantas

Min Ops Lalu Lintas bertugas dalam hal administrasi dalam dan luar Lalu Lintas.

2) Unit Tilang

Mempunyai kewajiban dalam proses penilangan kendaraan.

3) Unit Dikyasa

Menjalankan kewajiban sebagai anggota polisi lalu lintas dalam bidang rekayasa dan pendidikan masyarakat mulai dari usia dini sampai dengan kalangan orang dewasa.

4) Unit Laka Lintas

Memiliki kewajiban membantu masyarakat dalam bidang penanganan kecelakaan lalu lintas.

5) Unit Regident meliputi 3 bagian:

(a) Bagian STNK / SAMSAT

(b) Bagian BPKB

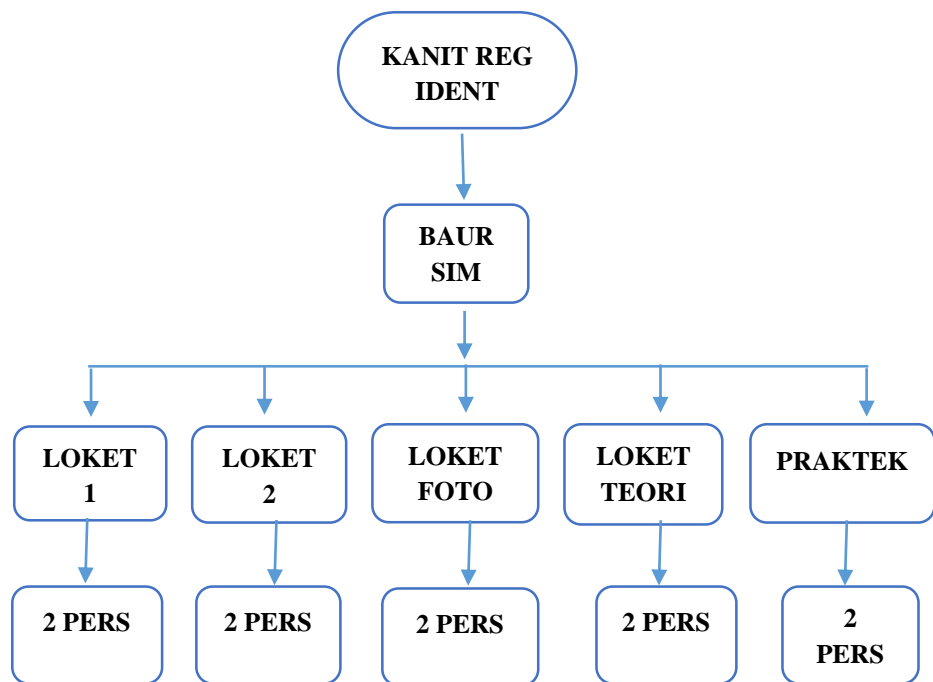
(c) Bagian SATPAS / SIM

Satpas adalah singkatan dari Satuan Penyelenggara Administrasi. Dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan, Satpas Polres Bantul selalu berpegang teguh pada pencapaian Visi, Misi, Motto dan Janji Pelayanan. Seluruh anggota harus sesuai dengan visi dan misi dan harus dilaksanakan, yang bertugas untuk melayani masyarakat pada saat pembuatan ataupun perpanjangan SIM. Karena SIM merupakan syarat yang harus

dimiliki oleh seluruh masyarakat yang sudah cukup umur untuk memilikinya. Dan hal ini sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Gambar II.13

Struktur Organisasi Satpas Polres Bantul







4. Meningkatkan kualitas peserta ujian SIM sehingga paham benar akan rambu-rambu Lalu Lintas serta menjadikan masyarakat terampil berlalu lintas.

Motto:

‘‘Kami memang belum sempurna tapi kami selalu berusaha’’

Janji layanan Satpas Polres Bantul:

‘‘Kepuasan masyarakat adalah citra pelayanan kami’’

- a. Jumlah Pelayanan SIM pada tahun 2021

TABEL II.14

Data Jumlah Pelayanan SIM Tahun 2018

No.	Bulan	SIM Baru	SIM Perpanjangan
1.	Januari	3205	2874
2.	Februari	1744	2158
3.	Maret	2421	2608
4.	April	2040	3090
5.	Mei	2637	4181
6.	Juni	1094	2918
7.	Juli	2995	4295
8.	Agustus	1612	4381
9.	September	1573	3545
10.	Oktober	1819	3441
11.	November	2344	2978
12.	Desember	1940	3232
	Total	25424	39701

(Dokumen Polres 2021)

Berdasarkan tabel tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2018 pemohon perpanjangan SIM lebih banyak

dibandingkan dengan pemohon pembuatan SIM baru. Untuk jumlah pemohon SIM baru paling sedikit pada bulan Juni 2018. Sedangkan pemohon SIM terbanyak di bulan Januari 2018. Untuk perpanjangan SIM paling sedikit bulan Februari 2018, sedangkan perpanjangan SIM terbanyak pada bulan Agustus 2018. Total pembuatan SIM baru pada tahun 2018 sebanyak 25.424 orang. Sedangkan total perpanjangan SIM pada tahun 2018 sebanyak 39.701 orang.

b. Jumlah Pelayanan SIM pada tahun 2019

TABEL II.15

Data Jumlah Pelayanan SIM Tahun 2019

No.	Bulan	SIM Baru	SIM Perpanjangan
1.	Januari	1881	3590
2.	Februari	1524	2807
3.	Maret	1543	3334
4.	April	1324	3624
5.	Mei	1629	4019
6.	Juni	1587	3308
7.	Juli	2737	3766
8.	Agustus	1940	3565
9.	September	3230	3023
10.	Oktober	2356	3407
11.	November	2290	3203
12.	Desember	1729	3885
	Total	23770	41531

(Dokumen Polres Bantul 2021)

Berdasarkan tabel tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2019 pemohon perpanjanagn SIM lebih banyak dibandingkan dengan pemohon pembuatan SIM baru. Untuk

jumlah pemohon SIM baru paling sedikit pada bulan Juni 2019. Sedangkan pemohon SIM terbanyak pada di bulan September 2018. Untuk perpanjangan SIM paling sedikit bulan Februari 2019, sedangkan perpanjangan SIM terbanyak pada bulan Mei 2019. Total pembuatan SIM baru pada tahun 2019 sebanyak 23.770 orang. Sedangkan total perpanjangan SIM pada tahun 2019 sebanyak 41.531 orang.

c. Jumlah Pelayanan SIM pada tahun 2020

TABEL II.16

Data Jumlah Pemohon SIM Tahun 2020

No.	Bulan	SIM Baru	SIM Perpanjanagn
1.	Januari	1811	3369
2.	Februari	1404	2536
3.	Maret	1200	2858
4.	April	392	2260
5.	Mei	289	1982
6.	Juni	1548	5880
7.	Juli	1905	3371
8.	Agustus	1586	2691
9.	September	1700	2378
10.	Oktober	1426	2419
11	November	1121	2212
12.	Desember	1146	2172
	Total	15628	34128

(Dokumen Polres Bantul 2021)

Berdasarkan tabel tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2019 pemohon perpanjanagn SIM lebih banyak dibandingkan dengan pemohon pembuatan SIM baru.

Untuk jumlah pemohon SIM baru paling sedikit pada bulan Mei 2020. Sedangkan pemohon SIM terbanyak pada di bulan Juli 2020. Untuk perpanjangan SIM paling sedikit bulan Total pembuatan SIM baru pada tahun 2020 sebanyak 15.628 orang. Sedangkan total perpanjangan SIM pada tahun 2020 sebanyak 34.128 orang.

Dari ketiga data jumlah pemohon SIM baru dan perpanjangan SIM dapat disimpulkan bahwa untuk jumlah pemohon SIM baru dari tahun 2018 - 2020 mengalami penurunan. Sdeangkan untuk perpanjangan SIM dari tahun 2018 ada kenaikan di tahun 2019, tetapi pada tahun 2020 mengalami penurunan pemohon perpanjangan SIM.

## DAFTAR PUSTAKA

Daryanto dan Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Jakarta : Gava Media.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.

Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Mujiyono. 2010. *Membudayakan Tertib Berlalu Lintas Melalui Pendidikan Dasar dan Menengah Guna Menciptakan Kamseltibcar Lantas di Wilayah Jawa Tengah, Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Jawa Tengah, Semarang*.

Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Cetakan ketiga. Bandung:CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif,dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumber Perundang-Undangan

Undang – Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

Undang Undang Republik Indonesia. (2009). UU Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan angkutan jalan.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang  
Pedoman Umum Pelayanan Publik

#### Sumber Internet

Christian Jarret. 2019. Bagaimana Penampilan Fisik Mempengaruhi  
Kepribadianmu (<https://www.bbc.com/indonesia/vert-fut-48773800>)  
diakses 07 September 2021

Dwi 2019. Pengertian masyarakat secara umum. ([https://umum-  
pengertian.blogspot.com/2016/05/pengertian-masyarakat-secara-  
umum.html](https://umum-pengertian.blogspot.com/2016/05/pengertian-masyarakat-secara-umum.html) ) diakses 15 september 2021

Juwita, Agnes. 2016. Optimalisasi SIM online sebagai strategi untuk  
mewujudkan pelayanan prima pada kantor Satpas Jember  
[https://media.neliti.com/media/publications/322142-optimalisasi-sim-  
online-sebagai-strategi-4658072c.pdf](https://media.neliti.com/media/publications/322142-optimalisasi-sim-online-sebagai-strategi-4658072c.pdf) diakses 15 September 2021

Setyaningsih, IR. 2009. Kualitas Pelayanan di Kantor Sat Lantas Polres  
Sragen. ([www/mediakonsumen.com/artikel665.html](http://www/mediakonsumen.com/artikel665.html)) diakses 15  
September 2021

Yuniarto, Zulcham.2000. Implementasi Program Penanganan Cepat (Quick  
Response) di Bidang Lalu Lintas.  
([http://digilib.unikal.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=297&keywor  
ds=](http://digilib.unikal.ac.id/index.php?p=show_detail&id=297&keywords=)) diakses, diakses 07 September 2021

Siti

Fatimah

600

Abstract

<https://pdfs.semanticscholar.org/b448/ce1e8c0c8c36603ff84160db0b3267760dd8.pdf>) diakses 15 September 2021

Tugas dan Fungsi Polri (<https://humas.polri.go.id/profil/tugas-fungsi/>) diakses 15 September 2021.