

BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Aparatur negara merupakan salah satu pilar dalam mewujudkan pemerintahan yang baik bersama dengan dunia usaha dan masyarakat. Aparatur negara sebagai penyelenggara negara dan pemerintah diberikan tanggung jawab untuk merumuskan langkah-langkah strategis dan upaya-upaya kreatif guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara adil, demokratis dan bermartabat.

Salah satunya adalah dengan memberikan fasilitas dan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Hamidi (2006), pelayanan umum (publik) yang diselenggarakan oleh pemerintah, secara umum dapat dikelompokkan menjadi tiga macam yaitu; pelayanan primer. pelayanan primer adalah pelayanan yang paling mendasar atau dapat disebut dengan juga pelayanan minimum, seperti: pelayanan kewarganegaraan, pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, dan pelayanan ekonomi. Kedua pelayanan sekunder yaitu pelayanan pendukung, namun bersifat kelompok spesifik dan ketiga pelayanan tersier yaitu pelayanan yang berhubungan secara tidak langsung kepada

publik. Fungsi pelayanan masyarakat lebih berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan, kegiatan pemberian berbagai pelayanan umum maupun fasilitas-fasilitas sosial kepada masyarakat seperti penyediaan pendidikan, kesehatan, pengurusan sampah, air minum dan sebagainya.

Pelayanan publik merupakan hak warga negara, dan negara wajib menyediakannya. Pengertian pelayanan publik di atas akan memberikan pemahaman bahwa pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang pada dasarnya adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat disamping menjalankan peraturan pemerintah, sifatnya adalah saling melengkapi dimana masyarakat membutuhkan pemerintah untuk melangsungkan kehidupannya dan pemerintah membutuhkan masyarakat sebagai Sumber Daya Manusia negara. Dalam penelitian ini nantinya akan dikonsentrasikan pelayanan pemerintah yang dilakukan oleh lembaga kepolisian.

Tugas kepolisian selain kepolisian sebagai alat negara penegak hukum yang menjalankan tugas represif yustisil, kepolisian juga melaksanakan tugas sosial dalam rangka memberikan pengayoman, perlindungan, dan pelayanan terhadap masyarakat. Kondisi demikian menjadi ciri khas pekerjaan polisi, disatu sisi harus memelihara ketertiban dan dipihak lain diharuskan memeliharanya dengan jalan hukum. Sehingga dalam kondisi seperti itu polisi akan mudah menjadi cercaan masyarakat². Sebagaimana dikemukakan oleh Satjipto Raharjo yang dikutip Achmad Ali, bahwa “Aparat Penegak hukum menjalankan dua tugas yaitu disatu pihak untuk mencapai ketertiban (order) dan dipihak lain untuk melaksanakan hukum (law). Ini tampak pada tugas kepolisian, mereka berbeda dua hal yaitu hukum dan ketertiban yang sering bertentangan, maka pekerjaan polisi pun paling gampang mendapat kecaman dari warga masyarakat” (Sadjijono, 2010).

Menurut Sadjijono (2010) peran dan fungsi Kepolisian Republik Indonesia (selanjutnya disebut sebagai POLRI) sebagai aparatur negara yaitu memberikan pelayanan keamanan dengan tujuan melindungi harkat dan martabat manusia sehingga masyarakat dapat melakukan produktivitasnya dengan aman, dimana menjadi hak bagi seluruh warga negara. Dapat dikatakan juga prinsip yang hakiki dari peran dan fungsi POLRI adalah untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyadari bahwa sumber daya manusia (masyarakat) adalah sebagai *asset* utama bangsa.

Dari uraian berbagai tugas dan fungsi polisi di atas, dapat disebutkan bahwa fungsi kepolisian secara umum dan mendasar, adalah bagian dari administrasi pemerintahan, yang fungsinya untuk menegakan hukum memelihara keamanan dan ketertiban dalam masyarakat, mendeteksi dan mencegah terjadinya kejahatan dan memerangi kejahatan dalam arti: a) Menegakan hukum dan bersamaan dengan itu menegakan keadilan sesuai dengan hukum yang berlaku; b) Memerangi kejahatan yang mengganggu dan merugikan masyarakat, warga masyarakat dan Negara; c) Mengayomi dan melindungi masyarakat, warga masyarakat dan Negara dari ancaman dan tindak kejahatan yang mengganggu dan merugikan; d) Memberikan pelayanan kepada masyarakat (Sadjijono, 2010).

Salah satu hal yang mendasar keterkaitan Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) dengan *good governance* adalah melekatnya fungsi kepolisian sebagai alat Negara sebagai alat Negara yang menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat bertugas melindungi, mengayomi, melayani masyarakat serta menegakan hukum dan sebagai salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat yang diperoleh secara

atributif melalui ketentuan undang-undang yang dirumuskan dalam pasal 30 ayat (4) UUD 1945 dan pasal 2 UU No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia (Sadjijono, 2010).

Namun kenyataan hingga saat ini masih banyak kekurangan yang mewarnai proses pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Terutama dalam penelitian ini adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh badan kepolisian sebagai aparatur negara yang bertugas melayani masyarakat. padahal lalu lintas yang memadai akan meningkatkan kualitas hidup masyarakat, karena dalam jaman yang serba modern ini lalu lintas merupakan faktor utama pendukung produktifitas masyarakat. Oleh karena itu pemerintah wajib untuk lebih meningkatkan pelayanan lalu lintas dan polisi yang diberikan tanggung jawab untuk mengatur lalu lintas. Selain itu, keamanan dan kelancaran dalam lalu lintas menjadi hal yang harus diperhatikan oleh negara maupun masyarakat sendiri. Hal-hal tersebut ditunjang dengan kelengkapan administrasi yang harus dimiliki oleh setiap pengguna jalan seperti setiap pengemudi kendaraan bermotor harus memiliki Surat Izin mengemudi (SIM).

Polisi lalu lintas adalah unsur pelaksana yang bertugas menyelenggarakan tugas kepolisian yang mencakup penjagaan, pengaturan, pengawalan dan patrol, pendidikan masyarakat, dan rekayasa lalu lintas, regresi dan identifikasi pengemudi dan kendaraan bermotor, penyidikan kecelakaan lalu lintas, guna memelihara keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas. Sehingga lebih khusus lagi bahwa polisi lalu lintaslah yang melayani masyarakat dalam urusan lalu lintas.

Menurut Sadjijono (2010) pemerintah menetapkan aturan dalam urusan lalu lintas, salah satunya adalah aturan mengenai SIM (Surat Ijin Mengemudi). SIM merupakan alat kontrol dan pengendalian penggunaan kendaraan bermotor di jalan

raya, sebagai identitas diri para pengemudi kendaraan motor yang telah dinyatakan mampu mengemudikan kendaraan bermotor, juga sebagai bentuk tanggung jawab bagi Polri maupun pengemudi kendaraan bermotor Di Indonesia, surat ijin mengemudi (SIM) adalah bukti Registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor.

Landasan hukum mengenai SIM yaitu dalam pasal 77 ayat (1) Undang-undang No. 22 Tahun 2013 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan bahwa setiap pengemudi kendaraan bermotor di wilayah wajib memiliki Surat Ijin Mengemudi (SIM). Ketentuan pidana mengenai SIM yaitu barang siapa mengemudi kendaraan bermotor dan tidak dapat menunjukkan Surat Ijin Mengemudi (SIM) dipidana dengan pidana kurungan paling lama 4 bulan atau denda setinggi-tingginya Rp. 1.000.000,- (Pasal 281 Undang-Undang No. 22 Tahun 2013) (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2013 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan). Peraturan ini menjadikan kepemilikan SIM bagi masyarakat yang syarat akan lalu lintas menjadi perihal yang wajib dan tidak bisa ditawar lagi. Kepemilikan SIM didahului dengan proses seleksi, dengan begitu diharapkan pengguna kendaraan memiliki kemampuan dan pemahaman yang cukup sehingga tidak membahayakan orang lain ketika mengemudi. Kepentingan masyarakat untuk berkendara dan kewajiban polisi untuk menjaga ketertiban, membuat polisi harus menyediakan sebuah mekanisme pelayanan bagi masyarakat yang memerlukan SIM.

Pada zaman yang serba modern ini, lalu lintas merupakan faktor yang dinilai sebagai jalan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat sebagai *asset* utama bangsa, bahwa produktivitas masyarakat ditentukan dari lalu lintas yang memadai.

Oleh karena itu pemerintah menyediakan pelayanan lalu lintas kepada masyarakat melalui polisi lalu lintas, dimana merupakan badan yang bertanggung jawab dalam kebutuhan ini. Lalu lintas yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah salah satu aturan yang menyangkut hal tersebut yakni SIM (Surat Ijin Mengemudi). SIM yaitu bukti bahwa seseorang berhak secara kemampuan, administrasi, dan tanggung jawab untuk mengendarai kendaraan bermotor.

Mengingat bahwa masyarakat sebagai *asset* utama bangsa, dan masyarakat juga yang akan membangun bangsa, sehingga dengan mendukung produktivitas masyarakat diharapkan akan terwujud timbal balik yang searah terhadap visi kemajuan bangsa. Asumsinya adalah dengan membantu masyarakat untuk dapat meningkatkan kualitas hidup sehingga masyarakat dengan kepercayaan penuh akan mendukung apa yang dirancang dalam rencana pembangunan selanjutnya.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh kepolisian masih dipandang kurang dan negatif oleh masyarakat. Padahal disisi lain pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah akan memberikan pengaruh positif terhadap ekonomi negara, kepercayaan masyarakat dan juga kepuasan masyarakat. Maka ini menjadi sebuah paradigma yang perlu dicermati kembali mengenai kepuasan masyarakat terhadap pemerintah demi terciptanya stabilitas negara. Negara harus dapat memberikan garansi pelayanan bermutu tinggi jika pertumbuhan dan kesejahteraan masyarakat ingin tetap dipertahankan dalam lingkungan mendunia yang penuh persaingan ini.

Penyediaan pelayanan pemerintah yang berkualitas, akan memacu potensi sosial ekonomi masyarakat yang merupakan bagian dari demokratisasi ekonomi. Penyediaan pelayanan publik yang bermutu merupakan salah satu alat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang semakin

berkurang, akibat kritis ekonomi yang terus menerus berkelanjutan pada saat ini. Hal tersebut menjadikan pemberian pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilaksanakan.

Adapun alasan pemilihan Polres Ponorogo sebagai lokasi untuk penelitian adalah dikarenakan Polres Ponorogo mempunyai kualitas yang baik dalam bidang pelayanan publik terutama pelayanan publik dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). Penulis mendapat sumber dari masyarakat, dari petugas yang bekerja di Polres Ponorogo itu sendiri, maupun dari tulisan-tulisan di internet yang pernah dibaca oleh penulis. Oleh karena Polres Ponorogo mempunyai banyak inovasi-inovasi untuk lebih mempermudah masyarakat lagi, maka penulis memilih Polres Ponorogo ini sebagai lokasi untuk melakukan penelitian.

Penulis mengambil judul “Upaya Polres Ponorogo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Melalui Pelayanan Prima” yang diharapkan nantinya dapat membuat pelayanan publik pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polres Ponorogo dapat lebih dapat mempermudah masyarakat dengan berbagai macam inovasi.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana upaya yang telah dilakukan Polres Ponorogo dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) melalui pelayanan prima?
2. Apa saja kendala yang dialami Polres Ponorogo dalam upaya peningkatan pelayanan publik pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM)?

3. Apa solusi yang telah diciptakan Polres Ponorogo guna mengatasi kendala yang ada agar lebih mempermudah masyarakat dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM)?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya yang telah dilakukan Polres Ponorogo dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) melalui pelayanan prima.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala yang dialami oleh Polres Ponorogo dalam melaksanakan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan pembuatan SIM.
3. Untuk mengetahui, menemukan, dan menganalisis solusi dan inovasi apa saja yang telah diciptakan Polres Ponorogo guna mengatasi kendala-kendala yang ada dan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik pembuatan SIM agar lebih mempermudah masyarakat.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu didalam memberikan sumbangan pemikiran dan pengembangan Ilmu Pemerintahan khususnya dalam hal pelayanan publik mengenai peningkatan kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) melalui pelayanan prima.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikangambaran dan pemahaman yang lebih mendalam tentang aplikasi teori, konsep dan proses serta wawasan yang berkaitan dengan pelayanan publik mengenai peningkatan kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) melalui pelayanan prima.

b. Bagi Polres Ponorogo

- 1) Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi bahan perbandingan atas langkah-langkah yang telah atau sedang diambil oleh Polres Ponorogo dalam peningkatan pelayanan pembuatan SIM
- 2) Selain itu diharapkan pula dapat menjadi masukan yang objektif atau sumbangan pemikiran bagi Polres Ponorogo untuk membantu peningkatan kinerja di masa yang akan datang.
- 3) Bagi FISIP Unmuh
 - a) Memperluas jaringan atau kerjasama dengan lembaga lain yang terkait dengan peningkatan mutu pendidikan
 - b) Sebagai upaya memperkenalkan mahasiswa dengan almamater perguruan tingginya pada dunia kerja.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi masyarakat tentang pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang telah dilakukan oleh Polres Ponorogo.

3. Penegasan Istilah

Adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang dapat didefinisikan atau diamati.

- 1) Upaya adalah suatu usaha atau ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan dan mencari jalan keluar.
- 2) Polres (polisi Resortt) Ponorogo adalah lembaga kepolisian yang berada diresor (kabupaten) Ponorogo
- 3) Meningkatkan adalah menaikkan (derajat, taraf, kualitas, dsb), mempertinggi, memperhebat (produksi). Meningkatkan disini mengandung pengertian pembuatan meningkatkan kualitas pelayanan publik pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) agar lebih mempermudah masyarakat.
- 4) Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, derajat, taraf, atau mutu sesuatu. Kualitas disini adalah kualitas dari pelayanan kepolisian dalam pelayanan publik pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) melalui pelayanan prima.
- 5) Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik disini merupakan pelayanan publik dari kepolisian dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) kepada masyarakat.
- 6) Pembuatan adalah proses, cara, atau perbuatan membuat. Pembuatan disini maksudnya adalah pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM)
- 7) Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor.

E. Landasan Teori

1. Konsep Pelayan Publik

a. Definisi Pelayanan Publik

Seiring dengan besarnya tuntutan akan penerapan *Good Governance*, tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas juga menjadi semakin besar. Pemerintah juga telah mengeluarkan berbagai kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan, seperti misalnya pelayanan prima, dan standar pelayanan minimal. Akan tetapi perbaikan kualitas masih belum berjalan sebagaimana yang diharapkan pelayanan untuk mengkaji hal tersebut mengembangkan suatu model manajemen pelayanan yang responsif dan akuntabel. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 67/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas pelayanan sebagai berikut (Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003) (Sirajuddin, Sukriono dan Winardi, 2011):

- 1) Transparansi yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- 3) Kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- 4) Partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pada hakekatnya pembangunan nasional suatu bangsa dilaksanakan oleh masyarakat bersama pemerintah, masyarakat adalah pelaku utama pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membina serta menciptakan suasana kondusif yang menunjang kegiatan rakyatnya. Kegiatan masyarakat dan pemerintah tersebut harus saling mengisi, saling menunjang, dan saling melengkapi dalam suatu kesatuan langkah menuju tercapainya suatu tujuan pembangunan nasional suatu bangsa.

Pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparat negara, agar terciptanya suatu keseragaman pola dan langkah pelayanan umum oleh

aparatur pemerintah perlu adanya suatu landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Pedoman ini merupakan penjabaran dari hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam prosedur operasionalisasi pelayanan umum yang diberikan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah secara terbuka dan transparan. Pemerintah perlu mempertimbangkan dalam menyusun peraturan pelaksanaan undang-undang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) khususnya biaya retribusi tiap-tiap jenis pelayanan publik (Ijin-Ijin), mengingat bahwa status ekonomi sosial masyarakat Indonesia adalah berbeda-beda. Pemerintah dapat mengemas besaran biaya retribusi pelayanan publik berdasarkan sifat kebutuhan maupun kemampuan sosial masyarakat.

Menurut UU No 25 tahun 2013 tentang Pelayanan Publik (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik), Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan publik dalam pelaksanaan peraturan dan perundang-undangan.

Profesionalisme dalam pelayanan publik ini sangat dibutuhkan. Artinya ada akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi pelayanan sehingga etos kerja dan budaya pelayanan merupakan cara dan kiat menciptakan pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Sementara Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur No 11 tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur, diartikan sebagai segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Menurut Nurmandi (1999: 14) Pelayanan publik mempunyai beberapa ciri yaitu:

- 1) Tidak dapat memilih konsumen, artinya setiap masyarakat yang datang dan membutuhkan pelayanan harus diperlakukan secara baik,
- 2) Peranannya dibatasi oleh undang-undang, artinya dalam menjalankan tugas melayani kepentingan masyarakat, tetap ada norma, aturan dan ketentuan yang menjadi batas dan dasar.
- 3) Politik menginstitutionalkan konflik, artinya berbagai konflik dan permasalahan yang terjadi sering merupakan dampak dari politik
- 4) Pertanggungjawaban yang kompleks, karena mengatasnamakan negara maka dalam pelayanan publik ada berbagai prosedur yang tetap harus dijalankan
- 5) Sangat sering diteliti,
- 6) Semua tindakan harus mendapat justifikasi
- 7) Tujuan atau output sulit diukur atau ditentukan.

b. Hakekat Pelayanan Publik

- 1) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah

di bidang pelayanan publik.

- 2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- 3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakasa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

c. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan Publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Karena itu harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan publik harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.
- 3) Mutu proses dan hasil pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan

Undang-Undang No. 25 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan yakni (Sirajuddin, Sukrionodan Winardi. 2011):

- 1) Kepentingan Umum

Adalah kepentingan orang banyak yang untuk mengaksesnya, tidak mensyaratkan beban tertentu. kepentingan yang harus didahulukan dari kepentingan-kepentingan yang lain dengan tetap memperhatikan proporsi pentingnya dan tetap menghormati kepentingan-kepentingan lain

2) Kepastian Hukum

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. keadaan dimana perilaku manusia, baik individu, kelompok, maupun organisasi, terikat dan berada dalam koridor yang sudah digariskan oleh aturan hukum,

3) Kesamaan hak

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

4) Keseimbangan hak dan kewajiban

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

5) Keprofesionalan

Suatu keahlian dan kemampuan dalam mengerjakan suatu pekerjaan dalam satu bidang,

6) Partisipatif

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

7) Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif

Perlakuan yang didapat dari para pelayan publik sama rata dan tidak melihat dari strata sosial masyarakat tersebut,

8) Keterbukaan

Semua proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami masyarakat baik yang diminta ataupun tidak,

9) Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan,

10) Tidak ada fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok

Fasilitas yang didapat setiap orang sama, tidak ada perlakuan khusus bagi kelompok tertentu.

11) Rentan

Pelayanan publiknya mudah terpengaruh oleh hal-hal yang mengakibatkan keridakpercayaan masyarakat,

12) Ketepatan waktu

Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan,

13) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

2. Konsep Perizinan

Prinsip izin terkait dalam hukum publik oleh karena berkaitan dengan perundang-undangan pengecualiannya apabila ada aspek perdata yang berupa persetujuan seperti halnya dalam pemberian izin khusus. Izin merupakan perbuatan Hukum Administrasi Negara bersegi satu yang diaplikasikan dalam peraturan berdasarkan persyaratan dan prosedur sebagaimana ketentuan perundang-undangan.

a. Berbagai Macam Pengertian Izin:

- 1) Pengertian izin menurut devinisi yaitu perkenan atau pernyataan mengabulkan.
- 2) Sedangkan istilah mengizinkan mempunyai arti memperkenankan, memperbolehkan, tidak melarang.
- 3) Secara garis besar hukum perizinan adalah hukum yang mengatur hubungan masyarakat dengan Negara dalam hal adanya masyarakat yang memohon izin.
- 4) Izin menurut Prof. Bagirmanan Yaitu merupakan persetujuan dari penguasa berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk memperuraikan tindakan atau perbuatan tertentu yang secara umum dilarang.

b. Izin Khusus

Yaitu persetujuan dimana disini terlihat adanya kombinasi antara hukum publik dengan hukum prifat, dengan kata lain izin khusus adalah penyimpangan dari sesuatu yang dilarang. Izin yang dimaksud yaitu:

- 1) Dispensi adalah merupakan penetapan yang bersifat deklaratif, menyatakan bahwa suatu perundang-undangan tidak berlaku bagi kasus sebagaimana diajukan oleh seorang pemohon.
- 2) Linsesi adalah izin untuk melakukan suatu yang bersifat komersial serta mendatangkan laba dan keuntungan.
- 3) Konsesi adalah suatu penetapan administrasi negara yang secara yuridis dan kompleks, oleh karena merupakan seperangkat dispensasi-dispensasi, ijin-ijin, serta lisensi-lisensi disertai dengan pemberian semacam wewenang pemerintah terbatas pada konsensionaris. Konsesi tidak mudah diberikan oleh karena banyak bahaya penyelundupan, kekayaan bumi dan kekayaan alam negara dan kadang-kadang merugikan masyarakat yang bersangkutan. Wewenang pemerintah diberikan kepada konsensionaris walaupun terbatas dapat menimbulkan masalah politik dan sosial yang cukup rumit, oleh karena perusahaan pemegang konsesi tersebut dapat memindahkan kampung, dapat membuat jaringan jalan, listrik dan telepon, membentuk barisan keamanan, mendirikan rumah sakit dan segala sarana lainnya.

c. Perizinan Menurut Pendapat Beberapa Ahli

- 1) Uthrecht

Bilamana pembuatan peraturan tidak umumnya melarang suatu perbuatan tetapi masih juga memperkenankannya asal saja diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal konkrit maka perbuatan administrasi Negara memperkenankan perbuatan tersebut bersifat suatu izin (*vergunning*)

- 2) Prajyudi Atmosoedirdjo

Suatu penetapan yang merupakan dispensasi dari suatu larangan oleh undang-undang yang kemudian larangan tersebut diikuti dengan perincian dari pada syarat-syarat , criteria dan lainnya yang perlu dipenuhi oleh pemohon untuk memperoleh dispensasi dari larangan tersebut disertai dengan penetapan prosedur dan juklak (petunjuk pelaksanaan) kepada pejabat-pejabat administrasi negara yang bersangkutan.

3) Ateng Syafruddin

Merupakan bagian dari hubungan hukum antara pemerintah administrasi dengan warga masyarakat dalam rangka menjaga keseimbangan kepentingan antara masyarakat dengan lingkungannya dan kepentingan individu serta upaya mewujudkan kepastian hukum bagi anggota masyarakat yang berkepentingan.

d. Fungsi dari izin

- 1) Untuk memberikan kepastian hukum bagi pemohon dan masyarakat
- 2) Sebagai tindakan preventif untuk menghadapi pihak-pihak yang mengganggu
- 3) Sebagai pengaman secara hukum

4. Konsep Surat Izin Mengemudi (SIM)

a. Definsi Surat Izin Mengemudi (SIM)

Surat Izin Mengemudi adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Setiap orang yang mengemudikan kendaraan Bermotor di Jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis Kendaraan Bermotor yang dikemudikan

(Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2013 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan).

Peraturan perundang-undangan terbaru adalah Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2013 yang menggantikan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992. UU No. 14 Tahun 1992 telah dicabut dan dinyatakan tidak berlaku, tetapi Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 yang menjelaskan UU No. 14 Tahun 1992 dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan atau belum diganti dengan yang baru berdasarkan UU No. 22 Tahun 2013.

b. Jenis-Jenis Surat Izin Mengemudi

1) Surat Izin Mengemudi di Indonesia terdapat dua (2) jenis (Pasal 77 ayat (2) UU No. 22 Tahun 2013):

- a) Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor perseorangan
- b) Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor Umum

2) Golongan SIM Perorangan berdasarkan Pasal 80 UU No. 22 Tahun 2013:

- a) SIM A, untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 kg,
- b) SIM B1, untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kg,
- c) SIM B2, untuk mengemudikan Kendaraan alat berat, Kendaraan penarik, atau Kendaraan Bermotor dengan menarik kereta tempelan atau gandengan perseorangan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 kg,
- d) SIM C, untuk mengemudikan Sepeda Motor.

- e) SIM D, untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang cacat.
- 3) Golongan SIM Umum berdasarkan Pasal 82 UU No. 22 Tahun 2013:
- a) SIM A Umum, untuk mengemudikan kendaraan bermotor umum dan barang dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 kg,
 - b) SIM B1 Umum, untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang umum dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kg,
 - c) SIM B2 Umum, untuk mengemudikan Kendaraan penarik atau Kendaraan Bermotor dengan menarik kereta tempelan atau gandengan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 kg.

5. Konsep Pelayanan Umum Yang Prima

a. Definisi Pelayanan Umum yang Prima

Pelayanan umum atau pelayanan publik yang prima berarti pelayanan yang bermutu. Untuk meningkatkan mutu, berarti meningkatkan keprimaan. Oleh karena itu, hakekat dari pelayanan umum yang prima menurut Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI adalah:

- 1) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum,
- 2) Mendorong upaya mengefektifkan system dan tatalaksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna (efisien dan efektif),
- 3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat yang mempunyai prinsip:

1) Kesederhanaan

Yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan,

2) Kejelasan

a) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik

b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan publik,

c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3) Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu kurun waktu yang telah ditentukan,

4) Akurasi

Produk pelayanan publik di terima dengan benar, tepat dan sah,

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum,

6) Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau jabatan yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik,

7) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika,

8) Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi dan informatika,

9) Kedisiplinan

Kesopanan dan keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas,

10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, desediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Jadi secara sederhana dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang prima adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik yang dapat dipertanggung jawabkan yaitu:

- 1) Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum,
- 2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil,

- 3) Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Peranan Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah adalah upaya-upaya yang dilakukan oleh organisasi pelaksana pemerintah dalam rangka melaksanakan pelayanan administrasi kendaraan bermotor kepada masyarakat. Dalam hal ini adalah upaya-upaya yang dilakukan oleh aparatur Negara Direktorat Lalu Lintas Polres Ponorogo. Pelayanan administrasi, adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini adalah pemenuhan kebutuhan dan kepentingan pemakai jasa dari Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Istimewa Jogjakarta khususnya Polres Ponorogo.

b. Standar Pelayanan Publik yang Prima

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

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;

- 2) Waktu penyelesaian

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

3) Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan;

4) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

5) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik;

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

c. Penyebab Kurang Maksimalnya Pelayanan Kepada Publik

Beberapa faktor yang menyebabkan pelayanan publik menjadi kurang maksimal antara lain:

- 1) Ketersediaan fasilitas pendukung pemberian pelayanan yang baik;
- 2) Prosedur kerja yang cenderung panjang dan berbelit-belit yang dikeranakan;
- 3) Adanya suatu ketentuan yang sudah tersurat,
- 4) Kemampuan kerja aparat yang masih belum maksimal;
- 5) Mental kerja karyawan yang berorientasi pada materi semata
- 2) Pendapatan karyawan yang tidak memadai yang menjadi faktor pendorong melakukan tindakan suap.

F. Metode Penelitian

Metode adalah suatu kerangka kerja untuk melakukan tindakan, atau, suatu kerangka berfikir menyusun gagasan, yang beraturan, terarah, dan berkonteks, yang relevan dengan maksud dan tujuan karena berupa sistem maka metode merupakan seperangkat unsur-unsur yang membentuk satu kesatuan. Dengan demikian maka metode penelitian merupakan cara yang digunakan dalam proses penelitian.

Metode penelitian ialah tata cara menerapkan prinsip-prinsip logis terhadap penemuan pengesahan dan menjelaskan kebenaran, dimana memuat beberapa langkahlangkah yaitu berdasarkan prasangka, berdasakan fakta dan menggunakan prinsip-prinsip analisis.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian jenis ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan mengenai suatu variabel, gejala, keadaan atau fenomena sosial tertentu secara apa adanya. Penggunaan tipe deskriptif kualitatif dimaksudkan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek yang diteliti (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Untuk mendeskripsikan fakta-fakta itu pada tahap permulaan tertuju pada usaha untuk mengemukakan gejala secara lengkap didalam aspek yang diselidiki, agar jelas keadaan dan kondisinya (Nawawi, 2015). Kemudian hasil deskripsi secara kualitatif untuk mendapatkan gambaran mengenai keadaan subyek atau obyek penelitian yang sesungguhnya di lapangan untuk:

- a. Merekonstruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian, dan lain-lain kebulatan;
- b. Merekonstruksi kebulatan-kebulatan demikian sebagai yang dialami masa lalu;
- c. Memproyeksikan kebulatan-kebulatan sebagai yang telah diharapkan untuk dialami pada masa yang akan datang;
- d. Memverifikasi, mengubah, dan memperluas informasi yang diperoleh dari orang lain, baik manusia maupun bukan manusia (triangulasi); dan
- e. Memverifikasi, mengubah dan memperluas konstruksi yang dikembangkan oleh peneliti sebagai pengecekan anggota.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian mengambil lokasi di Polres Ponorogo yang beralamat di Ponorogo. Alasan penulis memilih lokasi penelitian di Polres Ponorogo karena Polres Ponorogo merupakan sebuah instansi yang bertugas dan berwenang untuk melakukan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). Polres Ponorogo termasuk Polres yang telah melakukan standar pelayanan publik yang baik dengan memiliki berbagai macam inovasi-inovasi terutama dalam pelayanan publik pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM), sehingga dapat lebih mempermudah masyarakat dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) itu sendiri. Diharapkan nantinya Polres Ponorogo dapat dijadikan contoh untuk polres lain di sekitarnya. Penelitian dilakukan dari bulan Nopember 2021 – Juli 2022.

3. Informan

Informan adalah orang yang dapat memberikan informasi (Arikunto, 2012: 122). Informan adalah objek penting dalam sebuah penelitian. Informan dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang *Upaya Kepolisian dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM)*

Melalui Pelayanan Prima. Teknik pemilihan informan yang dipergunakan penulis dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu penunjukkan seseorang dengan sengaja yang di anggap tahu permasalahan yang sedang di teliti untuk memperoleh yang benar atau dan terpercaya.

Informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait langsung dalam penelitian, yaitu:

- a. Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Ponorogo;
- b. Kepala Unit Regident Polres Ponorogo
- c. Bintara Urusan SIM Polres Ponorogo
- d. Anggota Masyarakat yang mengurus SIM

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam sebuah penelitian, agar dapat membuat sebuah simpulan, diperlukan serangkaian data yang mendukung. Tentu saja aktivitas ini membutuhkan sebuah proses pengumpulan data dari subjek yang tepat serta hasil penelitiannya bisa dipertanggungjawabkan (Nasir, 2012, hal 98).

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara Mendalam (*Indepth-Interview*)

Wawancara Mendalam yaitu suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para informan. Wawancara di sini bermakna bahwa antara *interviewer* dengan responden saling berhadapan langsung dan dimungkinkan responden dalam wawancara dapat berbentuk sebagai orang tunggal maupun dua orang atau lebih. Di samping itu wawancara tersebut akan digunakan untuk memverifikasi dan memperluas data/informasi yang telah diperoleh sebelumnya..

b. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan merupakan aktivitas pencatatan fenomena yang ada. Pengamatan terlibat merupakan jenis pengamatan yang melibatkan peneliti dalam kegiatan seseorang yang menjadi sasaran penulis, tanpa mengakibatkan perubahan aktivitas pada kegiatan yang bersangkutan. Teknik pengamatan ini didasarkan pada pengalaman secara langsung (Nasir, 2012, hal 101).

c. Dokumentasi

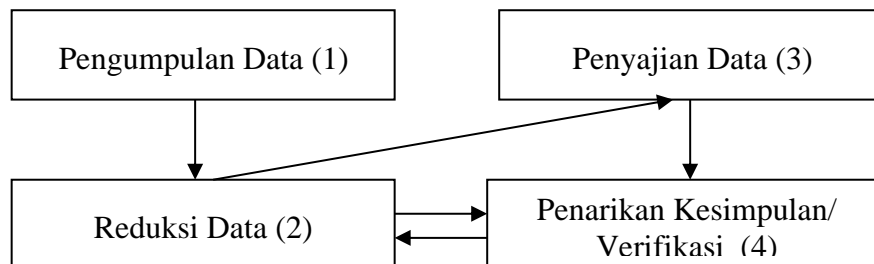
Metode ini salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial yang berupa arsip dan dokumen baik yang berada di suatu instansi atau kantor, yang ada hubungannya dengan penelitian tersebut. Teknis dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat, kabar, majalah dan sebagainya (Nasir, 2012; 132).

5. Analisis Data

Dalam penelitian ini teknis analisa data kualitatif yaitu data yang telah diperoleh dianalisa melakukan penggalan yang secara mendalam. Analisa data kualitatif prosesnya ada berbagai cara yaitu mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu di beri kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri. Dan juga berpikir, dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola, atau hubungan-hubungan. (Nasir, 2012, hal 100).

Secara ringkas proses analisa data dapat digambarkan sebagai berikut (Huberman dan Miles dalam Nasir, 2012, hal 101)

Skema Analisis Data Penelitian



(Nasir, 2012: 146)

Dalam model interaksi, tiga jenis kegiatan analisis dan kegiatan pengumpulan data merupakan proses siklus dan interaksi. Reduksi data, penyajian data, dan penarikan data tersebut merupakan kegiatan yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis (Huberman dan Miles dalam Nasir, 2012) seperti gambar di atas.

Dengan sendirinya peneliti harus memiliki kesiapan untuk bergerak aktif di antara ke empat sumbu kumparan itu selama pengumpulan data. Selanjutnya bergerak bolak-balik di antara kegiatan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan/verifikasi selama penelitian berlangsung.

Dengan begitu, analisis ini merupakan sebuah proses yang berulang dan berkelanjutan secara terus-menerus dan saling menyusul. Kegiatan keempatnya berlangsung selama dan setelah proses pengambilan data berlangsung. Kegiatan ini baru berhenti saat penulis akhir penelitian telah siap dikerjakan.

Berikut ini paparan masing-masing proses secara selintas.

a. Tahap pengumpulan data

Pada tahap ini peneliti melakukan proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah ditentukan sejak awal. Proses pengumpulan data sebagaimana diungkap sebelumnya yaitu melakukan

observasi, wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh data yang dibutuhkan (Krisyantono, 2013: 148)

b. Tahap reduksi data

Tahap reduksi data merupakan bagian dari kegiatan analisis sehingga pilihan-pilihan peneliti tentang bagian data mana yang dibutuhkan, dibuang, pola-pola mana yang meringkas sejumlah bagian yang tersebut, cerita-cerita apa yang berkembang, merupakan pilihan-pilihan analisis. Dengan begitu, proses reduksi data dimaksudkan untuk lebih menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang bagian data yang tidak diperlukan, serta mengorganisasi data sehingga memudahkan untuk dilakukan penarikan kesimpulan yang kemudian akan dilanjutkan dengan proses verifikasi (Krisyantono. 2013: 150).

c. Penyajian data

Langkah berikutnya setelah proses reduksi data berlangsung adalah penyajian data, yang dimaknai oleh Miles dan Huberman sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data ini, peneliti akan lebih mudah untuk memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Artinya apakah peneliti meneruskan analisisnya atau mencoba untuk mengambil mengambil sebuah tindakan dengan memperdalam temuan tersebut. (Krisyantono. 2013: 151)

d. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir proses pengumpulan data adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan, yang dimaknai sebagai penarikan arti data yang telah ditampilkan. Beberapa cara yang dapat dilakukan dalam proses ini adalah dengan

melakukan pencatatan untuk pola-pola dan tema yang sama, pengelompokan, dan pencarian kasus-kasus negatif (kasus khas, berbeda, mungkin pula menyimpang dari kebiasaan yang ada di masyarakat) (Krisyantono. 2013: 151).

Dari pengertian di atas diketahui urutan analisis data adalah; melalui tahap pengumpulan data, menganalisis data yang diperoleh dari lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu cara berfikir induktif dimulai dari analisis data yang terhimpun untuk kemudian ditarik kesimpulan.

