

TRANSPARANSI PELAYANAN PADA KANTOR POLRES KERINCI (STUDI KASUS TRANSPARANSI PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI)

ZUPATA PATRIA, H. EDWIN BUSTAMI, MASNON

STIA NUSANTARA SAKTI SUNGAI PENUH

Email :

zulpata2309@gmail.com

edwinbustami@gmail.com

masnon@gmail.com

ABSTRACK

Title. Transparency of Services at the Kerinci Police Office (Case Study of Transparency of Driver's License Services). As a civil servant and public servant, providing services to the community is to work for the benefit of the community and must meet the demands of quality, quantity and speed of service which continues to experience dynamic changes. This is where the performance of the government apparatus is demanded in providing quality services accompanied by a good quantity of work as well as the implementation of the duties and responsibilities of the apparatus in order to provide maximum service to all people who need services, especially services in managing driving licenses. The formulation of the research problem is, how is transparency Services at the Kerinci Police Office (Case Study of Transparency of Driver's License Services driving). This research uses a qualitative approach where data is obtained through field interviews with 6 informants referring to 3 research indicators, namely 1. Service Openness 2. Ease of regulations and procedures 3. Ease of obtaining information. The data obtained in the field were analyzed based on the classification of the answers of the informants described in the results and discussion of the research which was then carried out by the researcher's interpretation. It is known that the Transparency of Services at the Kerinci Police Office (Case Study of Transparency of Driving License Services) from the three research indicators, two indicators that were carried out well, namely for indicators of ease of regulations and procedures and ease of obtaining information, while indicators of service openness have not been implemented optimally. For this reason, the author suggests that the Kerinci Traffic Unit apparatus in the Service of Making a Driving License (SIM), can be improved so that it is more optimal in providing services to the community.

Keywords: Transparency, Service, Driver's License

ABSTRAK

Judul. Transparansi Pelayanan Pada Kantor Polres Kerinci (Studi Kasus Transparansi Pelayanan Surat Izin Mengemudi). Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah bekerja untuk kepentingan masyarakat harus memenuhi tuntutan kualitas, kuantitas maupun kecepatan pelayanan yang terus mengalami dinamika perubahan. Disinilah dituntut kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas yang diiringi dengan kuantitas kerja yang baik serta pelaksanaan tugas dan tanggung jawab aparatur agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya pelayanan dalam pengurusan surat izin mengemudi. Rumusan masalah penelitian yaitu, bagaimanakah Transparansi Pelayanan Pada Kantor Polres Kerinci (Studi Kasus Transparansi Pelayanan Surat Izin Mengemudi). Tujuan penelitian yaitu, Untuk mengetahui Transparansi Pelayanan Pada Kantor Polres Kerinci (Studi Kasus Transparansi Pelayanan Surat Izin Mengemudi). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dimana data diperoleh melalui pedoman wawancara dilapangan kepada 6 orang informan yang mengacu kepada 3 indikator penelitian yaitu 1. Keterbukaan Pelayanan 2. Kemudahan peraturan dan prosedur 3. Kemudahan dalam memperoleh informasi. Data yang diperoleh dilapangan dianalisis berdasarkan pengklasifikasian jawaban informan yang diuraikan dalam hasil dan pembahasan penelitian yang kemudian dilakukan interpretatif peneliti. Diketahui bahwa Transparansi Pelayanan Pada Kantor Polres Kerinci (Studi Kasus Transparansi Pelayanan Surat Izin Mengemudi), dari tiga indikator penelitian dua indikator yang terlaksana dengan baik yaitu untuk indikator kemudahan peraturan dan prosedur dan kemudahan dalam memperoleh informasi sedangkan indikator keterbukaan pelayanan belum terlaksana secara maksimal. Untuk itu penulis menyarankan agar aparatur Sat Lantas Kerinci Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM), dapat ditingkatkan agar dapat lebih maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci : Transparansi, Pelayanan, Surat Izin Mengemudi

I. PENDAHULUAN

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan prima kepada masyarakat tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Mutu pelayanan merupakan kunci dari keberhasilan dan kinerja suatu organisasi. Dengan pelayanan yang baik, maka kepuasan dan loyalitas pengguna atau masyarakat dapat dipertahankan dan bahkan ditingkatkan, misalnya masyarakat berpendapat tidak ada masalah apakah suatu organisasi menciptakan suatu benda yang dapat diraba atau sesuatu yang dapat dirasakan dan dialami, tetapi apa yang paling perlu diperhitungkan adalah pelayanan yang dibuat, yakni cara mendiasin dan menyampaikan pelayanan atau jasa kepada masyarakat.

Sementara itu kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering yang dialami oleh masyarakat* Thoha dalam Widodo (2001:18). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani mengajukantuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah, masyarakat semakin kritis dan semakin berani melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh aparat pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan diatas aparat pemerintah harus dapat memberikan pelayanan yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri Effendi dalam Widodo(2001: 34). Arah pembangunan kualitas manusia itu tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Aparatur pemerintah sebagai mesin resmi yang mempunyai fungsi pelayanan, pada saat ini menjadi pusat perhatian semua kalangan, tidak terkecuali di daerah. Sebagaimana kita ketahui bersama, pemerintah daerah merupakan ujung tombak bagi berhasilnya otonomi daerah ini. Kedudukan pemerintahan daerah yang sangat strategis ini membutuhkan birokrasi yang berkualitas. Berbagai keluhan yang dilontarkan masyarakat berkaitan dengan birokrasi antara lain, berbelit-belit, lamban, mahal, tidak transparan, sering kita dengar di masyarakat.

Demikian jugahalnya pelayanan dalam pembuatan surat izin mengemudi sistem pemerintahan dalam memberikan pelayanan tidak dapat lepas dari peraturan daerah, paradigma penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada otonomi daerah sebagaimana ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah yang ditujukan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Tata laksana pelayanan yang baik adalah suatu proses yang diberlakukan dalam organisasi baik swasta maupun negeri untuk memberikan pelayanan prima dan berkualitas. Pelayanan yang baik ini walaupun tidak dapat menjamin sepenuhnya segala sesuatu akan menjadi sempurna. Namun, apabila dipatuhi jelas dapat mengurangi penyalahgunaan kekuasaan dan korupsi. Pelaksanaan pelayanan yang baik ini dapat dipahami dengan memberlakukan karakteristik dasarnya yaitu, partisipasi penegakan hukum, transparansi, kesetaraan, daya tanggap, wawasan ke depan, akuntabilitas, pengawasan, efisiensi dan efektif, serta profesional.

Dewasa ini masalah pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal itu bisa saja disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menangani terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu tatanan

baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional.

Sejalan dengan program pemerintah dalam rangka meningkatkan pembangunan disegala bidang baik pusat maupun daerah, yang mencakup segala aspek kehidupan masyarakat. Untuk melaksanakan kegiatan pembangunan tersebut harus didukung oleh pelaksanaan administrasi yang tertib, baik dan sempurna. Adminstrasi yang dilaksanakan dengan akuntabel (bertanggungjawab), transparan, baik, benar dan tertib, yang terdiri dari data serta informasi yang akurat sehingga dapat menjadi bahan dalam suatu proses bagi kepuasan pelayanan publik.

Selanjutnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mendefinisikan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Menilik dari fungsi pemerintah yang merupakan penyelenggaraan pelayanan publik, seiring tuntutan perkembangan sudah menjadi yang seharusnya pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut. Akan tetapi dewasa ini, kepercayaan masyarakat/ publik terhadap kinerja pemerintah dan birokrasi mengalami degradasi yang kian semakin parah oleh akibat dari lemahnya kinerja aparat-aparat pemerintahan/ birokrasi. Kepercayaan dan kehidupan masyarakat menjadi semakin sengsara ketika pemerintahan/ birokrasi yang seharusnya berperan menghadirkan pelayanan prima kepada publik menjadi didominasi dan ditentukan oleh rezim yang berkuasa sehingga menyebabkan kebalikan daripada pelayanan publik menjadi publik lah yang menjadi pelayan bagi birokrasi.

Terwujudnya pelayanan publik (*publik service*) yang berkualitas (*prima*) merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*good govenance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Untuk itu aparatur negara diharapkan semakin akuntabel dan transparan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dalam penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan pengayoman kepada masyarakat (*public*) untuk mewujudkan terselenggaranya pemerintah yang baik (*good govenance*), serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Diharapkan melalui penerapan tata pemerintahan yang baik dapat mengembalikandan membangun kembali kepercayaan masyarakat kepada penyelenggaraan pemerintahan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih jauh dari yang diharapkan, karena menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, dan

terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana sehingga tidak menjamin kepastian (hukum waktu dan biaya), serta masih banyak praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan berindikasikan penyimpangan.

Banyaknya keluhan pengaduan dari masyarakat terhadap transparansi pelayanan dari pemerintah baik yang secara langsung maupun melalui media massa, seperti keluhan terhadap prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, besaran biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparansi dan sikap petugas ataupun pegawai yang responsif, hal-hal inilah yang menimbulkan citra yang buruk kepada pemerintah.

Padahal disisi lainnya masyarakat mengharapkan transparansi pelayanan publik yang baik dengan adanya keseimbangan antara kekuasaan (*power*) yang dimiliki dengan tanggungjawab yang mesti diberikan kepada masyarakat yang dilayani. Sehingga kepada kepentingan masyarakatlah aparaturnegara harusnya mengabdikan diri. Aparatur pemerintah diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat secara transparan.

Transparansi atau keterbukaan pelayanan publik merupakan salah satu hal yang harus segera diwujudkan demi untuk meningkatkan keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah dan memenangkan persaingan di era globalisasi sekarang ini. Selain itu transparansi merupakan sebagai salah satu prinsip dalam perwujudan *good governance* (pemerintahan yang baik).

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang wajib diberikan sebaik-baiknya oleh penyelenggara negara. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap publik.

Tugas pokok aparaturnegara yang juga abdi negara tercermin dalam tugas pokoknya di bidang pemerintahan umum, pembangunan serta pelayanan kepada masyarakat. Sejak pasca reformasi diharapkan akan berdampak positif terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah yang dapat dilihat dari semakin keberpihakannya pemerintah terhadap kepentingan-kepentingan masyarakat, namun dalam kenyataannya semakin meluas KKN dan sistem birokrasi publik di Indonesia yang berimbas buruk terhadap tatanan dan citra birokrasi di mata masyarakat, (Sinambela 2006:26)

Seperti halnya kantor Polres Kerinci yang merupakan suatu instansi yang memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dibidang pelayanan. Dimana dalam pembahasan ini Satuan Lalu Lintas Polres Kerinci menjadi objek utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal penerbitan surat izin mengemudi (SIM) untuk masyarakat yang memerlukan atau wajib menggunakan dan memiliki saat berkendara.

Polres Kerinci diharapkan memberikan pelayanan dengan kinerja berdasarkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik antara lain dengan menerapkan sistem pelayanan yang transparansi dan dapat dipertanggungjawabkan. Namun kenyataannya masih banyak dijumpai berbagai keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan belum akuntabel atau belum dapat dipertanggungjawabkan seperti, profesionalitas personil pegawai negeri sipil,

persyaratan administrasi ataupun mekanisme kerja yang belum jelas serta biaya pelayanan pembuatan surat izin mengemudi yang belum terlaksana dengan baik

Selain itu di Kantor Polres Kerinci juga masih banyak calo-calo dan pungli yang berkeliaran di lingkungan Polres Kerinci. Meski adanya larangan tentang pengurusan pembuatan surat izin mengemudi (SIM) melibatkan calo melalui audio suara di Salantas Polres Kerinci, praktik percaloan tetap saja marak di instansi tersebut. Kondisi ini membuat para warga masyarakat yang ingin membuat SIM menjadi tidak nyaman. Hal ini mengharuskan pemerintah senantiasa mengadakan pembenahan menyangkut mutu dan kualitas dari pelayanan yang dihasilkan.

Surat izin mengemudi itu sendiri adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan Polri kepada seseorang yang telah memenuhi syarat untuk berkendara bermotor di jalan raya. Kesadaran masyarakat untuk memiliki SIM ini meningkat seiring berjalannya waktu dan juga pemeriksaan kepolisian dalam bentuk operasi lalu lintas yang dilaksanakan. Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat maka pelayanan yang harus diberikan harus transparan dan akuntabel serta jelas adil agar masyarakat mengerti dan tidak kecewa nantinya.

Begitu juga halnya pada penyelenggaraan pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Polres Kerinci tersebut merupakan salah satu kegiatan pelayanan pemerintah di bidang administrasi pembuatan SIM. Pelayanan tersebut adalah membantu masyarakat dalam menyelenggarakan kegiatan pembuatan SIM yang sederhana, cepat, biaya ringan dan transparan.

Berdasarkan fenomena di lapangan adanya indikasi rendahnya transparansi penyelenggaraan pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polres Kerinci antara lain :

1. Petugas pembuatan surat izin mengemudi kurang transparan dalam proses pembuatannya seperti adanya sebagian masyarakat cepat dalam waktu pengurusan tetapi adapula yang membutuhkan waktu yang lama.
2. Dalam proses pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) tidak transparan dengan biaya pembuatannya dimana adanya perbedaan dalam biaya pengurusan seperti masyarakat ada yang membayar lebih dari aturan agar dapat selesai lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan.
3. Masih adanya praktik diskriminasi dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) terhadap sebagian masyarakat tertentu.

Berdasarkan fenomena di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Transparansi Pelayanan Pada Kantor Polres Kerinci (Studi Kasus Transparansi Pelayanan Surat Izin Mengemudi).”**

1.2. Identifikasi Masalah

Penelitian ini mengambil paradigma tentang transparansi pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi yang dilakukan oleh petugas Satuan Lalu Lintas (Satlantas) di Kantor Polres Kerinci, dimana masih adanya kelemahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara transparan. seperti belum dapat melayani masyarakat secara transparansi karena masih adanya diskriminasi dalam memberikan pelayanan

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas dapat diambil suatu rumusan masalah yaitu, bagaimanakah transparansi pelayanan pada Kantor Polres Kerinci (Studi kasus transparansi pelayanan Surat Izin Megemudi)?

1.4. Tujuan Penelitian

Dari uraian rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini yaitu, untuk mengetahui transparansi pelayanan pada Kantor Polres Kerinci (Studi kasus transparansi pelayanan Surat Izin Megemudi)

1.5. Manfaat Penelitian

Agar hasil dari penelitian ini dapat memberikan sumbangan pikiran bagi pihak kantor Polres Kerinci dalam memberikan transparansi pelayanan publik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan pembuatan surat izin mengemudi, sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan prima dari aparatur sipil negara di Satuan Lalu Lintas Polres Kerinci.

Dapat bermanfaat dalam meningkatkan dan memperkaya khasanah kailmuan dalam bidang ilmu administrasi negara, dan dapat dijadikan bahan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan masalah transparansi pelayanan.

II. METODE PENELITIAN

1.1 Pendekatan Penelitian

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yaitu meneliti suatu objek penelitian dengan mengkaji secara keseluruhan (holistik) dan mendalam bukan melihat hubungan dua variabel atau lebih. Dimana hasil penelitian akan diolah berdasarkan interpretatif peneliti dan diuraikan dalam bentuk deskriptif. Lexy J.Moleong (2009: 21)

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Satlantas Polres Kerinci, dengan alasan berdasarkan pengamatan awal peneliti diindikasikan bahwa transparansi pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) belum terlaksana dengan maksimal, masih banyak kekuarangan aparatur dalam memberikan pelayanan publik.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Untuk keperluan penelitian ini, adapun jenis dan sumber data yang penulis ambil adalah:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung ke lapangan atau ke tempat penelitian melalui wawancara agar data yang didapatkan tepat dan benar melalui pegawai kantor Pemda Kota Kerinci.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen, arsip-arsip dan sumber lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini, yang dapat menunjang penelitian dengan melihat relevansinya dengan permasalahan penelitian.
3. Sumber data diperoleh dengan melakukan wawancara kepada informan yang ditentukan sebelumnya yaitu aparatur yang bertugas dalam memberikan pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM)

1.4 Teknik Pemilihan Informan

Teknik Pemilihan informan adalah merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Sugiono, (2007:91). Dalam penelitian kualitatif proses sampling yang terpenting adalah

bagaimana menentukan informan kunci atau situasi sosial tertentu yang sarat informasi sesuai dengan fokus penelitian. Bugin, (2003:53). Pemilihan informan kunci dan informan biasa dilakukan dengan *carapurposife sampling* (sampel terpilih) yang dipilih atau ditentukan oleh peneliti yaitu aparatur di Kantor Satlantas Polres Kerinci.

Dalam menentukan informan yang akan dipakai dalam suatu penelitian, ada lima kriteria untuk pemilihan informan yaitu :

1. Subjek yang telah cukup lama dan intensif menyatu dengan kegiatan atau aktifitas yang menjadi informasi;
2. Subjek yang masih terlibat secara penuh/aktif pada lingkungan atau kegiatan yang menjadi perhatian peneliti;
3. Subjek yang mempunyai cukup banyak waktu atau kesempatan untuk diwawancarai;
4. Subjek yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dipersiapkan terlebih dahulu;
5. Subjek sebelumnya tergolong masih “asing” dengan penelitian, sehingga peneliti merasa tertantang untuk belajar sebanyak mungkin dari subjek yang berfungsi sebagai “guru baru’ bagi peneliti.

Kriteria informan menurut penulis mengacu pada pendapat ahli diatas dalam penelitian ini penulis mengambil informan dengan kriteria, yaitu :pegawai kantor pemerintah daerah kota Kerinci yang di percayai mampu memberikan data kepada peneliti.

1.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

3.5.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 yaitu

1. Penelitian Perpustakaan (*Library Research*)

Penelitian ini untuk mendapatkan data sekunder yaitu data yang diperoleh dilapangan melalui literatur-literatur ataupun referensi-referensi, untuk mencari landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang dibahas, serta buku-buku yang menunjang proposal penelitian ini.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian ini merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara turun langsung ke objek yang di teliti untuk mendapatkan data primer dengan cara :

1. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang melakukan percakapan antara dua orang atau lebih, yang pertanyaannya diajukan oleh peneliti kepada subjek atau sekelompok subjek penelitian untuk dijawab. Danim (2002:130). Wawancara yang dilakukan adalah wawancara tidak tersrtuktur, adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan, Sugiyono (2007:222)

2. Observasi (*observation*)

Observasi yang dilakukan yaitu dengan cara pengamatan tidak berperan serta, dimana pengamat hanya melakukan satu fungsi, yaitu mengadakan

pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti Lexy J. Meleong (2009: 186). Sedangkan menurut Moh.Nazir (2005: 68), observasi yaitu cara pengumpulan data menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut.

3.5.2 Alat Pengumpulan Data

Alat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Pedoman wawancara
2. Pena/pensil
3. Buku/kertas
4. Kamera/HP

1.6 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dilapangan dan diolah dengan menggunakan interpretatif peneliti untuk mengolah data mentah yang relevan yang diperoleh dilapangan kemudian hasil penelitian diuraikan dalam bentuk kalimat bukan angka-angka atau data statistik. Menurut Miles dalam (Emzir, 2010: 129) untuk melakukan aAnalisa data ada tiga cara yaitu :

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih ,memokuskan, membuang, dan menyusun data dalam suatu cara dimana kesimpulan akhir dapat diverifikasi. Data kualitatif dapat direduksi dan ditransformasikan dalam banyak cara yaitu melalui seleksi halus, melalui rangkuman atau parafrase.

2. Model data (data display)

Langkah kedua dari kegiatan analisis data merupakan model data. Model (display) dalam kehidupan sehari-hari berbeda-beda dari pengukuran bensin, surat kabar , sampai layar computer. Melihat sebuah tanyangan membantu kita memahami apa yang terjadi dan melakukan sesuatu-analisis lanjutan atau tindakan didasarkan pada pemahaman tersebut.

Bentuk yang paling sering dimodel data kualitatif selama ini adalah *teks naratif*. Manusia tidak terlalu kuat sebagai pemroses dari sejumlah besar informasi ; tendensi kognitif merupakan mereduksi informasi yang kompleks kedalam berbagai gestalt yang dipilih atau konfigurasi-konfigurasi yang mudah dipahami. Model tersebut mencakup berbagai jenis matrik, grafik, jaringan kerja, dan bagan.

Merancang kolom dan baris dari suatu matrik untuk data kualitatif dan menentukan data yang mana, dalam bentuk yang mana, harus dimasukkan kedalam sel yang mana merupakan aktivitas analisis.

3. Penarikan kesimpulan/Verifikasi

Langkah ketiga dari aktivitas analisis merupakan penarikan dan verifikasi kesimpulan. Kesimpulan akhir tergantung pada ukuran korpus dari catatan lapangan , penyimpangan, dan metode-metode perbaikan yang digunakan tuntutan dari penyandang dan tetapi kesimpulan bahkan ketika seorang menyatakan telah memproses secara induktif.

1.7 Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data yang digunakan dengan mengambil data dilokasi penelitian yang kemudian data yang diperoleh dilakukan kroscek dengan teknik triangulasi data, sehingga data yang diperoleh selama penelitian betul-betul dapat dipercaya keabsahannya.

Untuk menjaga keabsahan data maka dilakukan triangulasi baik terhadap data, sumber maupun metode yaitu :

1. Triangulasi sumber, dilakukan dengan cara :
 - a. Pengecekan data dan membandingkan fakta dengan sumber lain, sumber tersebut berupa informan yang berbeda.
 - b. Membandingkan data dengan memasukkan kategori informan yang berbeda.
2. Triangulasi data, dilakukan dengan cara :

Meminta umpan balik dari informan, umpan balik tersebut berguna untuk memperbaiki kualitas data dan kesimpulan yang ditarik dari data tersebut.

3. Triangulasi metode, dilakukan dengan cara :

Menggunakan beberapametodeyaitudengan wawancara mendalam dan observasi dengan menelaah data sekunder.

3.8 Unit Analisis

Menurut Sekaran (2009:31), unit analisis merupakan tingkat kesatuan data yang dikumpulkan selama tahap analisis data selanjutnya. Yang menjadi unit analisis dalam penelitian ini adalah aparatur yang bertugas memberikan pelayanan pengurusan Suart Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satlantas Polres Kerinci.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

4.1.1 Visi, Misi, Tujuan Dan Sasaran Prioritas

Berdasarkan tugas pokok dan fungsi Polres Kerinci tersebut diatas dengan dipengaruhi berbagai aspek perkembangan kehidupan nasional dan faktor lingkungan baik internal maupun eksternal, telah ditetapkan dalam bentuk Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, Strategi dan kebijakan pada tahun 2017 yaitu sebagai berikut :

1. Visi

Polres Kerinci beserta jajarannya bertekad mewujudkan sosok Polri yang bermoral, profesional dan dipercaya sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat dalam rangka memelihara kamtibmas dan penegakan hukum yang adil.

2. Misi

1. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat disepanjang waktu melalui optimalisasi kehadiran Polri serta memfasilitasi keikutsertaan masyarakat dalam memelihara Kamtibmas dilingkungan masing-masing.
2. Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan secara mudah, tanggap dan tidak diskriminatif.
3. Memelihara dan meningkatkan Kamseltibcar Lantas untuk menjamin keselamatan dan kelancaran pengguna jalan.
4. Mengembangkan perpolisian masyarakat yang berbasis pada patuh hukum.
5. Melaksanakan pembinaan kesatuan yang diprioritaskan pada peningkatan kemampuan dan ketrampilan personel.

6. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat dengan memperhatikan norma-norma dan nilai-nilai yang berlaku di masyarakat.
7. Memberikan pelayanan prima kepolisian kepada masyarakat dimana pelayanan tersebut dilakukan secara cepat, tepat, benar, tidak terbeli-belit, adil dan tanpa di pungut biaya sehingga masyarakat merasakan kepuasan pelayanan kepolisian dan tidak segan-segan untuk dapat melapor kepada pihak Polri apabila telah terjadi tindak pidana.
8. Menjadi pelopor dalam setiap kegiatan kemitraan dengan masyarakat yang dapat berpartisipasi aktif dalam setiap permasalahan sosial.
9. Menjadi sosok Polri yang ingin senantiasa ingin melayani masyarakat sebaliknya bukan untuk dilayani oleh masyarakat.

4.1.2 Tujuan

1. Adanya peningkatan kinerja Polri yang tercermin dari menurunnya angka kriminalitas dan meningkatnya penyelesaian kasus.
2. Meningkatkan kesadaran dan patuh hukum dari masyarakat.
3. Meningkatkan keamanan dan ketertiban umum untuk memungkinkan masyarakat mempunyai kepercayaan dalam pengelolaannya serta Menurunnya angka pelanggaran hukum dan meningkatnya penyelesaian tindak pidana dalam rangka menciptakan rasa aman bagi masyarakat.
4. Membangun dan memperluas kepercayaan dari berbagai komponen / lapisan masyarakat terhadap Polda Jambi dan jajaran sebagai organisasi yang peduli dan kredibel.
5. Terungkapnya jaringan kasus-kasus narkoba, masalah terorisme maupun korupsi serta menurunnya jumlah penyalahgunaan minuman keras.
6. Terungkapnya jaringan utama pencurian sumber daya kehutanan maupun kelautan serta membaiknya upaya penegakan hukum dalam mengelola sumber daya kehutanan dan kelautan guna memberantas illegal logging dan illegal fishing.
7. Terimplementasinya manajemen kepolisian yang profesional melalui.
 - A. Manajemen administrasi, keuangan dan anggaran yang akuntabel, efisien dan lancar
 - B. Manajemen SDM Polri yang mahir, terpuji dan patuh hukum
 - C. Meningkatkan kapabilitas dan mutu pelayanan pada semua dimensi misi Polres Kerinci

4.1.3 Sasaran Prioritas

1. Pemberdayaan community policing
2. Peningkatan SDM dengan mengirimkan personel untuk melaksanakan pendidikan dan pelatihan teknis Kepolisian
3. Pembangunan Polsek-polsek yang belum tersedia yang masih pinjam pakai bangunan
4. Pergelaran kekuatan personel yang ada untuk ditempatkan di polsek-polsek maupun di pos-pos pelayanan guna menjaga kondisi keamanan yang kondusif serta terciptanya tegaknya hukum
5. Memaksimalkan almatsus Polri yang ada guna meningkatkan pelayanan kamtibmas prima

6. Pembangunan pos-pos pelayanan kepolisian untuk kecamatan yang baru pemekaran
7. Penyelenggaraan program *quick wins* Polri

4.1.4 Tugas dan Fungsi Sat Lantas

Sat Lantas Polres dipimpin oleh Kasat Lantas Polres yang bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas kewajibannya kepada Kapolres dan pelaksanaan tugas sehari - hari dikoordinasikan oleh Kabag Ops maupun Wakapolres. Kasat Lantas, adalah unsur pelaksana pada tingkat Mapolres yang bertugas memberikan bimbingan teknis atas pelaksanaan Fungsi Lalu Lintas dilingkungan Polres serta menyelenggarakan dan melaksanakan Fungsi tersebut yang bersifat terpusat pada tingkat wilayah / antar Polsek dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas operasional pada tingkat Polres. Dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya Kasat Lantas dibantu oleh Kanit dan Kasubnit.

Kasat Lantas dalam pelaksanaannya dibantu oleh :

1. KBO Sat Lantas disingkat Kepala Urusan pembinaan Operasi lintas yang bertanggung Jawab kepada Kasat Lantas dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Kasat Lantas. KBO dalam melaksanakan tugas dan kewajiban dibantu oleh kanit Patroli, Kanit Dikyasa, dan kanit laka lintas. KBO lintas membawahi tentang urusan Administrasi anggota dan ketatausahaan serta sejumlah unit.
2. Kanit Patroli Sat Lantas disingkat kepala Unit Patroli bertanggung jawab kepada Kasat Lantas dan dibawah naungan KBO Sat Lantas dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Kasat Lantas. Kanit Patroli dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dibantu oleh Unit Patmor dan Unit Gaktur. Kanit Patroli membawahi tentang urusan unit patmor dan unit Gaktur serta administrasi.
3. Kanit Laka Sat Lantas disingkat Kepala Unit Laka yang membawahi tentang urusan unit Laka dan Administrasi Laka serta bertanggung jawab kepada Kasat Lantas dan dibawah naungan KBO Sat Lantas dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Kasat Lantas. Kanit Laka dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dibantu oleh unit Laka.
4. Kanit Dikyasa Sat Lantas, disingkat Kepala Unit Dikyasa bertanggung jawab kepada Kasat Lantas dan dibawah naungan KBO Sat Lantas, dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Kasat Lantas.

Dalam melaksanakan tugas Sat lintas menyelenggarakan Fungsi :

1. Memberikan bimbingan teknis atas pelaksanaan Fungsi teknis Lalu Lintas pada tingkat Polres.
2. Menyelenggarakan administrasi registrasi / identifikasi kendaraan bermotor yang dipusatkan pada tingkat Mapolres.
3. Menyelenggarakan dan pembinaan partisipasi masyarakat melalui kerjasam lintas sektoral, pendidikan masyarakat dan pengkajian masalah dibidang lalu lintas.
4. Penyelenggaraan operasi Kepolisian dibidang lalulintas dalam rangka penegakan hukum dan ketertiban lalulintas.

5. Memberikan bantuan operasional atas pelaksanaan Fungsi lalu lintas pada tingkat Polres termasuk dalam rangka pengungkapan kasus - kasus kecelakaan lalu lintas yang menonjol.
6. Menyelenggarakan administrasi operasi termasuk pengumpulan, pengolahan dan penyajian data/informasi baik yang berkenaan dengan aspek pembinaan maupun pelaksanaan Fungsinya

4.1.5 Prosedur Pelayanan pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM)

Undang-undang nomor 23 tahun 2014 klasifikasi urusan pemerintahan terdistribusi ke tiga urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Pemerintahan absolut adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah pusat, yaitu meliputi:

1. Pertahanan
2. Keamanan
3. Agama
4. Yustisi
5. Politik luar negeri
6. Moneter dan fiskal

Bidang SIM telah diatur pada Undang-Undang No 22 Tahun 2009 Pasal 77 sampai dengan pasal 28, namun agar lebih spesifik peraturan yang mengatur tentang SIM maka dibuatlah Peraturan Kapolri (perkap) No 9 Tahun 2012 pasal 4 dikatakan bahwa SIM memiliki fungsi sebagai legitimasi kompetensi berkendara, identitas pengemudi, kontrol kompetensi pengemudi, dan forensik kepolisian. Dalam Peraturan Kapolri No 09 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi, bahwa tersebut sudah jelas bahwa setiap pengemudi diwajibkan memiliki SIM sesuai dengan kendaraan yang dikendarai agar pengendara memiliki etiket berkendara dan mempermudah dalam identifikasi suatu kecelakaan pengemudi di jalan raya.

Dalam undang-undang lalu lintas 14 tahun 1992 diterangkan mengenai persyaratan pembuatan SIM sebagai berikut:

1. Sehat jasmaniah dan rohani dinyatakan dengan surat keterangan dokter;
2. Berusia sekurang-kurangnya 17 tahun;
3. Membayar formulir pada loket administrasi;
4. Mengisi formulir permohonan;
5. Dapat menulis dan membaca huruf latin;
6. Melampirkan fotocopy KTP;
7. Memiliki pengetahuan yang cukup mengenai lalu lintas jalan dan memiliki keterampilan mengemudikan kendaraan bermotor;
8. Lulus uji teoritis dan praktek

4.1.6 Standar Operasional Pengurusan SIM

Adapun pelayanan dalam bidang pembuatan SIM telah diatur dalam Undang-Undang No 22 Tahun 2009 pasal 77 sampai dengan pasal 28, namun agar lebih spesifik peraturan yang mengatur tentang SIM maka, di buatlah peraturan Kapolri (perkap) No 9 Tahun 2012 pasal 4 dikatakan bahwa, SIM memiliki fungsi sebagai legitimasi kompetensi berkendara, identitas pengemudi, control

kompetensi pengemudi dan forensik kepolisian. Dalam rekap No.09 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi. Hal ini sudah jelas bahwa setiap pengemudi diwajibkan memiliki SIM sesuai dengan kendaraan yang dikendarai agar pengendara memiliki etika berkendara dan mempermudah dalam identifikasi suatu kecelakaan pengendara di jalan raya. Menurut Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi, adapun standar pelayanan SIM oleh Satpas sebagai berikut :

1. bersifat baku dan dapat dipahami secara mudah oleh petugas pelayanan
2. penerbitan SIM, berupa ketentuan, persyaratan, pengujian, penerbitan, dan prinsip pelayanan publik pengajuan SIM
3. mudah dipahami peserta uji
4. ada kejelasan tentang waktu pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan untuk mengikuti ujian sampai dengan penerbitan SIM
5. terperinci besaran biaya administrasi SIM yang ditetapkan dan di informasikan dengan jelas kepada peserta uji
6. ada transparansi pada setiap tahap prosedur penerbitan SIM mulai dari pendaftaran, pengujian, sampai dengan penerbitan SIM
7. tersedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang mendukung pelayanan yang prima
8. tersedia fasilitas tempat pelayanan yang memadai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang mendukung pelayanan prima
9. tersedia layanan informasi, pendaftaran dan pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi multimedia
10. persyaratan administrasi permohonan SIM

4.1.7 Struktur organisasi Sat Lantas Kerinci

Satuan Lalu lintas merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolres;

Tugas

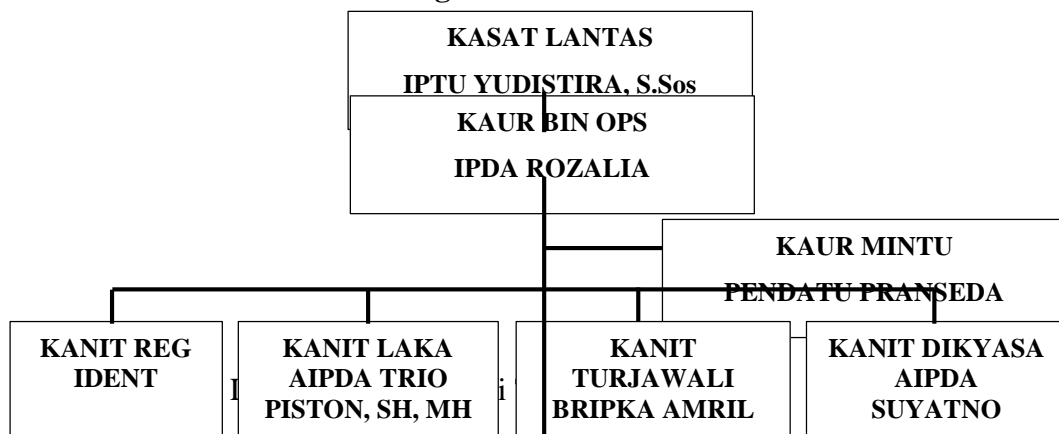
1. Membina dan menyelenggarakan fungsi lalu lintas yang meliputi pendidikan masyarakat, penegakan hukum, pengkajian masalah lalu lintas, registrasi dan identifikasi pengemudi dan kendaraan bermotor serta patroli jalan raya;
2. Melaksanakan penertiban lalu lintas, manajemen operasional dan rekayasa lalu lintas (engineering);
3. Menyelenggarakan pusat Komunikasi, Koordinasi, Kendali dan Informasi (K3I) tentang lalu lintas;
4. Mengkoordinasikan pemangku kepentingan yang berkaitan dengan penyelenggaraan lalu lintas; dan
5. Memberikan rekomendasi dampak lalu lintas; dan

Fungsi

1. Penyusunan kebijakan strategis yang berkaitan dengan peran dan fungsi polisi lalu lintas, perumusan dan atau pengembangan sistem dan metode termasuk petunjuk pelaksanaan fungsi lalu lintas, membangun kemitraan dan kerjasama , serta menyelenggarakan koordinasi dengan pemangku kepentingan lainnya di bidang lalu lintas;

2. Pelaksanaan manajemen operasional lalu lintas yang meliputi kegiatan memelihara dan mewujudkan keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas di jalan, serta jalan-jalan luar kota sebagai penghubung (linking ping) antar kesatuan lalu lintas melalui kegiatan pengaturan, penjagaan, pengawalan, patroli, TPKP, dan Quick Respon Time;
3. Pengembangan sistem dan metode termasuk petunjuk pelaksanaan teknis penegakan hukum yang meliputi kegiatan penindakan terhadap pelanggaran aturan lalu lintas, penanganan kecelakaan lalu lintas, dan penyidikan kecelakaan lalu lintas;
4. Pendidikan masyarakat dalam berlalu lintas, melalui kegiatan sosialisasi, penanaman nilai, membangun kesadaran, kepekaan, kepedulian akan tertib lalu lintas, serta pendidikan berlalu lintas;
5. Pembinaan teknis dan administrasi registrasi serta identifikasi pengemudi dan kendaraan bermotor yang meliputi kegiatan pengecekan administrasi dan fisik kendaraan serta pengujian kompetensi pengemudi untuk menjamin keabsahan dokumen kendaraan bermotor dan sarana kontrol dalam rangka penegakan hukum maupun untuk kepentingan forensik kepolisian;
6. Pengkajian bidang lalu lintas yang meliputi kegiatan keamanan dan keselamatan lalu lintas, pemetaan, inventarisasi, identifikasi wilayah, masalah maupun potensi-potensi yang berkaitan dengan lalu lintas, baik untuk kepentingan internal maupun eksternal kepolisian, serta perumusan rekomendasi dampak lalu lintas

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Sat Lantas Kerinci



4.2. Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara pada pihak-pihak terkait yang berjumlah 6 orang informan yang ditetapkan sesuai dengan permasalahan penelitian. Data yang diperoleh dilapangan dengan berpedoman

kepada panduan wawancara yang penulis buat untuk memperoleh jawaban-jawaban terhadap permasalahan yang diajukan mulai dari tanggal 5 Agustus 2021 sampai 30 Agustus 2021. Data yang peneliti peroleh selama penelitian lapangan dilakukan triangulasi data kepada informan kunci (*key informan*). Untuk mendapatkan titik kejenuhan beberapa orang informan dari masyarakat sebagai informan biasa sehingga jawaban tersebut betul-betul merupakan jawaban yang seobjektif mungkin sehingga peneliti dapat melakukan interpretasi data dengan memaparkan beberapa jawaban dari informan sesuai dengan indikator penelitian dan mengurutkan pendapat informan berdasarkan tanggal termuda dari informan biasa dan kemudian baru diuraikan jawaban dari informan kunci sebagai kroscek dari jawaban informan biasa kemudian diinterpretasikan dan pembahasan oleh peneliti.

4.2.1 Tingkat Keterbukaan

Ketika wawancara dengan informan tentang Transparansi pelayanan publik di Kantor Sat Lantas Kerinci untuk indikator Tingkat Keterbukaan, informan menjelaskan sebagai berikut:

“keterbukaan pelayanan publik yang dilakukan pegawai tetap berpedoman pada prosedur dan ketentuan yang berlaku dalam pembuatan surat izin mengendarai, walaupun masih ada yang tidak diuji mengendarai kendaraannya dalam proses pengurusan SIM.”

(Hasil wawancara dengan Anugrah pukul 10.45 Wib hari Kamis tanggal 05 Agustus 2021)

“dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu adanya keterbukaan kepada masyarakat agar masyarakat dapat merasakan pelayanan prima pembuatan SIM dari pegawai atau aparat.”

(Hasil wawancara dengan Budiana pukul 11.30 Wib hari Kamis tanggal 12 Agustus 2021)

“keterbukaan pelayanan memang harus dilakukan dan harus dapat dirasakan oleh masyarakat agar masyarakat puas dengan pelayanan dalam pembuatan SIM yang mereka peroleh dari Sat Lantas Kerinci.”

(Hasil wawancara dengan Dea Berliana pukul 10.00 Wib hari Senin tanggal 22 Agustus 2021)

“pelayanan publik yang diberikan oleh Sat Lantas Kerinci sudah sesuai dengan prosedur dan aturan yang telah ditetapkan tetapi belum maksimal secara keterbukaan karena masih adanya perbedaan aparat terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan publik secara prima.”

(Hasil wawancara dengan Arif pukul 11.00 Wib hari Senin tanggal 23 Agustus 2021)

“pelayanan publik dalam pembuatan surat izin mengemudi yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan indikator transparansi harus bersipat terbuka dan masih adanya diskriminasi dalam melaksanakannya.”

(Hasil wawancara dengan Rahmi pukul 10.00 Wib hari Selasa tanggal 24 Agustus 2021)

Hasil wawancara tentang etika pelayanan publik dari, Anugrah, Budiana, Dea Berliana, Arif dan Rahmi dan diperkuat lagi oleh IPDA Rozalia yaitu,

“penyelenggaraan pelayanan publik dalam mengurus pembuatan surat izin mengemudi sudah dilaksanakan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dan pelaksanaannya tidak boleh menyimpang untuk itu perlu adanya kontrol dari masyarakat agar terciptanya pelayanan publik yang sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang ada dalam masyarakat.”

(Hasil wawancara dengan IPDA Rozalia pukul 11.30 Wib hari Selasa tanggal 31 Agustus 2021)

Dari jawaban informan pada indikator tingkat keterbukaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Sat Lantas Kerinci masih adanya diskriminasi kepada masyarakat dalam mengurus surat izin mengemudi. Untuk proses pengurusan SIM pelaksanaannya sudah sesuai dengan aturan dan perundang-undangan yang telah ditetapkan, hanya saja belum maksimal dalam proses peraturan yang harus dipenuhi oleh masyarakat khususnya masih ada yang tidak melakukan pengujian mengendarai kendaraannya dalam proses pengurusan SIM.

4.2.2 Kemudahan Peraturan Dan Prosedur

Ketika wawancara dengan informan tentang Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Sat Lantas Kerinci untuk indikator, Kemudahan peraturan dan prosedur, informan menjelaskan sebagai berikut:

“penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pegawai dalam pembuatan surat izin mengemudi sudah memberikan kemudahan dalam peraturan dan transparansi dan akuntabel.”

(Hasil wawancara dengan Anugrah pukul 10.45 Wib hari Kamis tanggal 05 Agustus 2021)

“dalam mengurus pembuatan surat izin mengemudi transparansi pelayanan publik perlu adanya kemudahan dalam peraturan dan prosedur agar masyarakat dapat mengerti apa yang seharusnya mereka lakukan dalam mengurus yang mereka lakukan.”

(Hasil wawancara dengan Budiana pukul 11.30 Wib hari Kamis tanggal 12 Agustus 2021)

“kemudahan peraturan dan prosedur yang diberikan oleh Sat Lantas Kerinci sudah diterapkan dan masyarakat dapat merasakan pelayanan tersebut sehingga masyarakat merasakan pelayanan yang baik dari petugas Sat Lantas Kerinci dalam membuat surat izin mengemudi.”

(Hasil wawancara dengan Dea Berliana pukul 10.00 Wib hari Senin tanggal 22 Agustus 2021)

“pelayanan publik yang diberikan oleh Sat LantasKerinci tidak hanya sesuai dengan prosedur dan aturan yang telah ditetapkan tetapi juga sudah adanya kemudahan dalam peraturan dan prosedur.”

(Hasil wawancara dengan Arif pukul 1.00 Wib hari Senin tanggal 23 Agustus 2021)

“transparansi pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dalam transparansi sudah memberikan kemudahan peraturan dan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan.”

(Hasil wawancara dengan Rahmi pukul 10.00 Wib hari Selasa tanggal 24 Agustus 2021)

Hasil wawancara tentang etika pelayanan publik dari, Anugrah, Budiana, Dea Berliana, Arif dan Rahmi dan diperkuat lagi oleh IPDA Rozalia yaitu,

“transparansi penyelenggaraan pelayanan publik sudah dilaksanakan sesuai dengan kemudahan peraturan dan prosedur yang ditetapkan oleh Sat LantasKerinci.”

(Hasil wawancara dengan IPDA Rozalia pukul 11.30 Wib hari Selasa tanggal 20 Agustus 2019)

Dari jawaban informan pada indikator kemudahan peraturan dan prosedur dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Sat LantasKerinci telah melaksanakannya dengan baik sesuai dengan aturan dan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

4.2.3 Kemudahan Untuk Memperoleh Informasi

Ketika wawancara dengan informan tentang Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Sat LantasKerinci untuk indikator, Kemudahan untuk memperoleh informasi, informan menjelaskan sebagai berikut:

“penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pegawai sudah dilakukan dengan memberikan kemudahan untuk mendapatkan informasi agar masyarakat mendapat kejelasan mengenai pengurusan yang dilakukan masyarakat.”

(Hasil wawancara dengan Anugrah pukul 10.45 Wib hari Kamis tanggal 05 Agustus 2021)

“penyelenggaraan pelayanan publik di Sat LantasKerinci sudah cukup baik dan masyarakat dapat dan mudah untuk memperoleh informasi yang diperlukan.”

(Hasil wawancara dengan Budiana pukul 11.30 Wib hari Kamis tanggal 12 Agustus 2021)

“masyarakat sudah memperoleh kemudahan dalam mendapat informasi khususnya dalam pengurusan yang mereka lakukan di Sat LantasKerinci.”

(Hasil wawancara dengan Dea Berliana pukul 10.00 Wib hari Senin tanggal 22 Agustus 2021)

“pelayanan publik yang diberikan oleh Sat LantasKerinci sudah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.”

(Hasil wawancara dengan Arif pukul 11.00 Wib hari Senin tanggal 23 Agustus 2021)
“penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sudah memberikan kemudahan informasi sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.”
(Hasil wawancara dengan Rahmi pukul 10.00 Wib hari Selasa tanggal 24 Agustus 2021)

Hasil wawancara tentang kemudahan untuk memperoleh informasi dari, Anugrah, Budiana, Dea Berliana, Arif dan Ibu Rahmi dan diperkuat lagi oleh IPDA Rozalia yaitu,
“penyelenggaraan pelayanan publik sudah dilaksanakan sesuai dengan kemudahan untuk memperoleh informasi oleh masyarakat di Sat Lantas Kerinci.”
(Hasil wawancara dengan IPDA Rozalia pukul 11.30 Wib hari Selasa tanggal 20 Agustus 2019)

Dari jawaban informan pada indikator kemudahan untuk memperoleh informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Sat Lantas Kerinci telah melaksanakannya dengan baik sesuai dengan aturan kepada masyarakat yaitu, kemudahan untuk memperoleh informasi, mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Semakin mudah pengguna memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik semakin tinggi transparansi penyelenggaraan pelayanan publik di Sat Lantas Kerinci.

4.3. Pembahasan

Dari uraian deskripsi hasil penelitian yang memaparkan hasil wawancara dari informan kemudian dilakukan pembahasan berdasarkan teori dari transparansi pelayanan publik dalam pembuatan surat izin mengemudi di kantor Sat Lantas Kabupaten Kerinci yaitu, Tingkat Keterbukaan, Kemudahan Peraturan Dan Prosedur dan Kemudahan Untuk Memperoleh Informasi yaitu.

4.3.1 Tingkat Keterbukaan

Secara teori tingkat keterbukaan belum berjalan sesuai dengan teori dimana tingkat keterbukaan, meliputi seluruh proses pelayanan publik, termasuk didalamnya adalah persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan, serta cara pelayanan. Persyaratan yang harus dipenuhi sudah terbuka dan mudah diketahui oleh para pengguna. Penyelenggaraan pelayanan masih adanya diskriminasi terhadap masyarakat seperti masih adanya beberapa masyarakat yang melakukan pengurusan SIM tidak diwajibkan untuk diuji dalam berkendara. Dalam hal ini petugas telah berusaha menjelaskan kepada para pengguna mengenai persyaratan yang harus dipenuhi beserta alasan diperlukannya persyaratan itu dalam proses pelayanan dalam pembuatan surat izin mengemudi.

4.3.2 Kemudahan Peraturan Dan Prosedur

kemudahan peraturan dan prosedur transparansi pelayanan publik dalam membuat surat izin mengemudi sudah dilaksanakan sejalan dengan teori yaitu, Kemudahan peraturan dan prosedur pelayanan, yang dapat dipahami oleh pengguna dan *stakeholder* yang lain. Maksud dipahami disini bukan hanya dalam arti literal semata tetapi juga makna dibalik semua prosedur dan peraturan itu. Penjelasan mengenai persyaratan, prosedur, biaya dan waktu yang diperlukan sebagaimana

adanya merupakan hal yang paling penting bagi para pengguna dengan kemudahan peraturan dan prosedur yang ditetapkan oleh Sat Lantas Kerinci.

4.3.3. Kemudahan Untuk Memperoleh Informasi

kemudahan untuk memperoleh informasi secara teori apa yang sudah diterapkan oleh petugas sat Lantas kabupaten Kerinci dalam mengurus pembuatan surat izin mengemudi sudah berjalan sebagaimana mestinya, dimana masyarakat telah memperoleh kemudahan untuk memperoleh informasi berkaitan dengan pengurusan surat izin mengemudi. Seperti adanya pemberitahuan melalui pengumuman informasi persyaratan pengurusan yang ditempelkan di area kantor, agar masyarakat dapat melihat dengan jelas dan memahami prosedur pengurusan surat izin mengemudi.

IV. SIMPULAN

Kesimpulan

Dari uraian diatas dapat diambil kesimpulan yaitu:

1. Tingkat keterbukaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Sat Lantas Polres Kerinci belum dilaksanakan dengan baik dalam pelayanan pengurusan surat izin mengemudi secara transparan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.
2. Kemudahan aturan dan prosedur dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Sat Lantas Polres Kerinci telah melaksanakannya dengan baik sesuai dengan aturan dan perundang-undangan yang telah ditetapkan.
3. Kemudahan untuk memperoleh informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Sat Lantas Polres Kerinci telah melaksanakannya dengan baik sesuai dengan aturan kepada masyarakat.

5.2. Saran

Diharapkan untuk pihak Sat Lantas Polres Kerinci dapat terus meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan indikator penelitian yaitu dapat memberikan pelayanan publik sebaik-baiknya secara transparansi dan bertanggungjawab, dapat memberikan, tingkat keterbukaan, kemudahan peraturan dan prosedur dan kemudahan untuk mendapatkan informasi bagi masyarakat serta tidak adanya diskriminasi dalam proses pengurusan pembuatan surat izin mengemudi

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Diucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini, sehingga penelitian dapat terlaksana dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arifin Abdurahman. *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Seri Pustaka Bugin, B 2003, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Rajawali Pers : Jakarta.
Danim, Sudarwan. 2002, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Pustaka Setia. Bandung
Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta

- Eka Sriwahyuni. 2019. *Transparansi Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Tanjung Ayun Kota Pinang (studi Kasus Transparansi Pelayanan KTP dan KK)*. Jurnal Ilmiah. Tanjung Pinang.
- Emzir, 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Gronroos. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Belajar. Yogyakarta
- Hari Sabarno. 2007. *Administrasi Negara dan Masalah-Masalah Publik*. Erlangga. Jakarta
- Ismail Mohammad. 2010. *Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi*. Jurnal ilmiah. Jakarta
- Lukman. 2009. *Administrasi Negara-Negara Berkembang. Teori Masyarakat Prismatic*. Terjemahan Yasogama. CV Rajawali. Jakarta
- Moleong. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Erlangga. Jakarta
- Moerir. 2008. *Kinerja*. Yudhistira. Jakarta
- Nawawi. 2007. *Metode Penelitian Sosial*. Gadjahmada Press. Jakarta
- Pebi Julianto. 2020. *Implementasi Program Bantuan Pangan non Tunai (BPNT) di Kecamatan Sitinjau Laut Kabupaten Kerinci*. E Jurnal Qawwam. Kerinci.
- Pebi Julianto. 2021. *Pengaruh hard Skill dan Pelatihan Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Camat Airn Hangat Kabupaten Kerinci*. E Jurnal QAdministrasi Mahasiswa. Sungai Penuh.
- Ratminto dan Winarsih. 2005. *“Manajemen Pelayanan” Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan minimal*. Pustaka Belajar. Yogyakarta
- Santosa. 2003. *Manajemen Sumber daya Manusia Strategis*. Edisi 2 Ghalia Indonesia. Jakarta
- Simon. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta STIE. YKPN
- Sinambela. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara. Jakarta
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian kuantitatif da kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Widodo. Joko. 2001. *Good Governance, Telaah dan Dimensi Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi Pada Era otonomi Daerah*. Insan Cendekia. Surabaya
- Dokumen**
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002. Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009. Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009. Tentang Pemerintah Daerah
- Kepmenpan No.Kep/26/M.PAN/2/2004. Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2004. Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2010. Tentang Tarif Atas jenis Penerimaan Negara Yang Bukan Pajak