

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN
PERPANJANGAN SURAT IZIN MENGEMUDI DI POLRESTA
PEKANBARU (STUDI KASUS SIM KELILING)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Ilmu Administrasi Publik
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



**DINA RAHMAWATI
NPM : 157110329**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

PEKANBARU

2019

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah saya ucapkan rasa syukur kepada yang maha kuasa Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah- Nya saya bisa menyelesaikan karya ilmiah yang berbentuk naskah skripsi yang masih terdapat kekurangan ini. Tak lupa pula rasa terimakasih dan bakti saya kepada kedua orang tua tercinta yaitu Ayahanda Hasan Sutan Bandaro dan Ibunda Nurtyta Lasmi yang sangat berjasa di dunia ini dalam segala bentuk dorongan dan sokongan terhadap saya, semoga Allah SWT limpahkan rahmat dan karunia atas semua kebaikan dan jasa yang beliau lakukan.

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan segala keterbatasan akhirnya karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk skripsi ini dapat penulis selesaikan. Skripsi penelitian yang berjudul “ **Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling)** “.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab perbab usulan penelitian ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah usulan penelitian ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian usulan penelitian ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan salut dan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau Prof. Dr.H.Syafrinaldi,SH.,M.C.L.selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang Beliau pimpin.
2. Bapak Drs. H. Moris Adidi Yogia, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan kesempatan pada penulis dalam

menimba ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

3. Bapak Hendry Andry, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Progam Studi Administrasi Publik dan seluruh dosen Administrasi yang telah memfasilitasi dan memberi ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam penulisan usulan penelitian ini.
4. Bapak Hendry Andry, S.Sos., M.Si. selaku pembimbing yang telah menyediakan waktu dan memberikan arahan, bimbingan dan masukan kepada penulis terutama pada proses bimbingan berlangsung sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini terhadap apa yang telah diarahkan.
5. Kepada Kedua Orang Tua, karena telah memberikan dukungan baik secara moril dan materil, serta kepada saudara saya Helentika yang selalu memberikan dukungan untuk menyelesaikan studi dengan tepat waktu.
6. Seluruh Staf, Karyawan/ti Tata Usaha Fisipol Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan Administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyelesaian Proposal ini.
7. Kepada teman-teman seperjuangan dalam menuntut ilmu untuk merajut masa depan, terutama untuk Adim Formalinda, Devi Wulandari, Fiolita Hasyena, Yorenda Apri Armenita, dan juga teman seperjuangan Administrasi Publik Universitas Islam Riau angkatan 2015 terutama AP D.

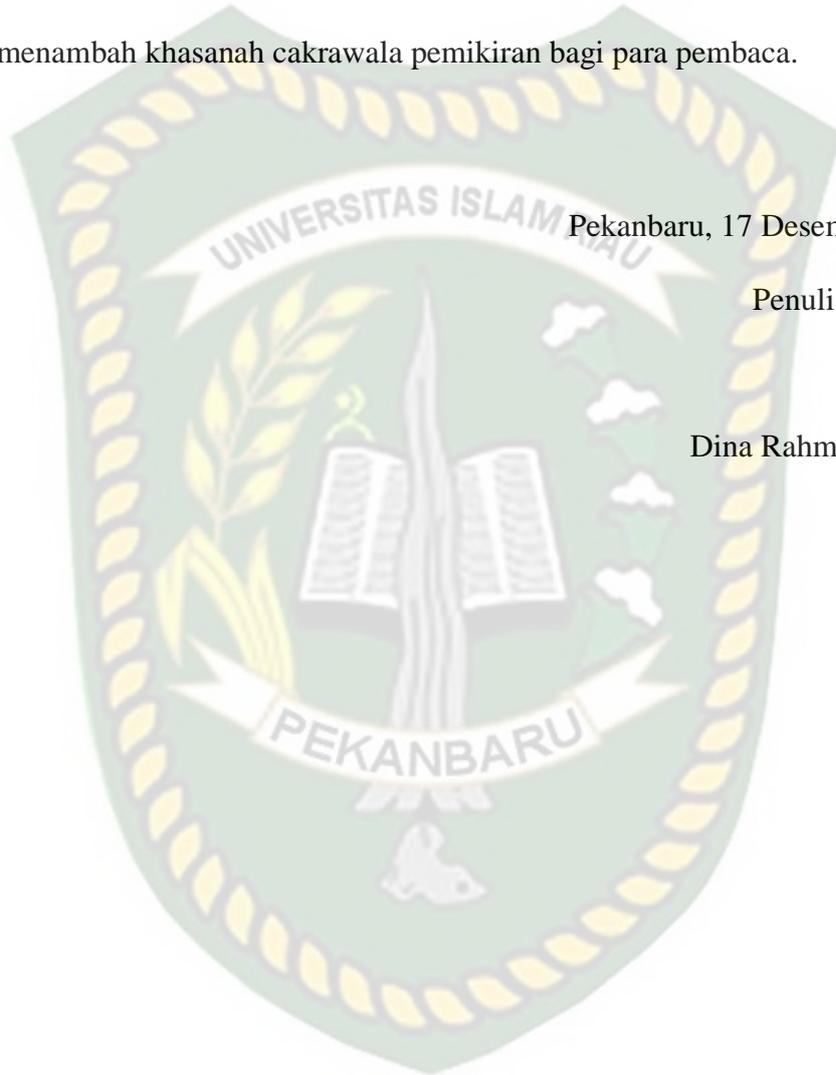
Penulis bermohon kepada Yang Maha Kuasa semoga jasa baik Beliau semua dibalas dengan Rahmat dan Karunia yang setimpal, Aamiin

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa dan Bangsa, dan dapat menambah khasanah cakrawala pemikiran bagi para pembaca.

Pekanbaru, 17 Desember 2019

Penulis

Dina Rahmawati



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	i
PERSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	21
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	21
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	22
A. Studi Kepustakaan	22
B. Kerangka Pikir	50
C. Hipotesis	51
D. Konsep operasional	52
E. Operasionalisasi Variabel	53
F. Teknik Pengukuran	55
BAB III : METODE PENELITIAN	59
A. Tipe Penelitian	59
B. Lokasi Penelitian	59
C. Populasi dan Sampel	60
D. Teknik Penarikan Sampel	61

E. Jenis dan Sumber Data	61
F. Teknik Pengumpulan Data	61
G. Teknik Analisis Data	62
BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	64
A. Geografis	64
B. Sejarah Ringkas Poresta Kota Pekanbaru	66
C. Tugas dan Fungsi Polresta Pekanbaru	68
D. Struktur Organisasi	70
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	73
A. Identitas Responden	73
B. Hasil Penelitian Terhadap Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling)	77
BAB VI : PENUTUP	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran	87
DAFTAR KEPUSTAKAAN	89
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 : Laporan Produksi SIM Keliling Kota Pekanbaru.....	13
I.2 : Daftar Jadwal SIM Keliling	19
II.1 : Operasional variabel Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling)	53
III.1 : Populasi dan sampel Pada Polresta Pekanbaru	56
V.1 : Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Penelitian Tentang Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling)	73
V.2 : Responden Berdasarkan Usia Pada Penelitian Tentang Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling)	74
V.3 : Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pada Penelitian Tentang Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling)	76
V.4 : Analisis Jawaban Responden Terhadap Indikator Efektivitas	78
V.5 : Analisis Jawaban Responden Terhadap Indikator Efisien	80
V.6 : Analisis Jawaban Responden Terhadap Indikator Akuntabilitas	82
V.7 : Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan	

Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling)



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 : Kerangka Pikir Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling)	50
Gambar 1 :	111
Gambar 2 :	111
Gambar 3 :	112
Gambar 4 :	112
Gambar 5:	113
Gambar 6 :	113
Gambar 7:	114
Gambar 8:	114
Gambar 9:	115
Gambar 10:	115

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. :Daftar Kuesioner Untuk Masyarakat Pengguna Jasa SIM Keliling	93
2. :Daftar Kuesioner Untuk Pegawai SIM Keliling	99
3. :Rekapitulasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling)	106
4. : Dokumentasi	111

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferehensif Skripsi yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dina Rahmawati
NPM : 157110329
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling)

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konferehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya melangga dan belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 17 Desember 2019

Pelaku Pernyataan,

Dina Rahmawati

**PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN
PERPANJANGAN SURAT IZIN MENGEMUDI DI POLRESTA
PEKANBARU (STUDI KASUS SIM KELILING)**

ABSTRAK

Dina Rahmawati

Kata kunci : Reformasi Birokrasi, Pelaksanaan, Pelayanan, SIM

Penelitian yang dilakukan peneliti ini bertujuan untuk menganalisis, mendeskripsikan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling). Untuk menganalisis permasalahan tersebut peneliti menggunakan teori Sedarmayanti dengan indikator penilaian yang terdiri dari, efektivitas, efisien, dan akuntabilitas. Adapun tipe penelitian yang digunakan ini dapat dimasukkan kedalam tipe survey deskriptif yaitu menerangkan atau menguraikan keadaan yang sebenarnya atau secara fakta yang ada dilapangan yang berhubungan dengan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling) dengan tipe kuantitatif. Sampel yang ditetapkan dari dua kelompok populasi ini adalah 4 orang untuk pegawai SIM keliling, dan 100 orang untuk masyarakat pengguna jasa SIM keliling. Dua teknik sampling yang digunakan dalam menetapkan individu yaitu teknik sensus sampling untuk pegawai dan teknik accidental sampling untuk kelompok masyarakat. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu, data primer dengan teknik daftar kuisisioner dan data sekunder dengan teknik observasi. Sementara teknik analisis data menggunakan tabel frekuensi. Berdasarkan tabel frekuensi tersebut peneliti menyimpulkan bahwa pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan perpanjangan surat izin mengemudi di Polresta Pekanbaru (studi kasus SIM keliling) berada pada penilaian cukup terlaksana.

**IMPLEMENTATION OF BUREAUCRATIC REFORM IN THE SERVICE
OF EXTENDING A DRIVER'S LICENSE AT PEKANBARU POLICE
DISTRICT (MOBILE DRIVING LICENSE CASE STUDY)**

ABSTRACT

Dina Rahmawati

Keywords : Bureaucratic Reform, Implementation, Services, SIM

The research conducted by this researchers aims to analyze, describe the Implementation of Bureaucratic Reform in Driving License Services in Pekanbaru Police District (Case Studi of Mobile Driving License). To analyze the problem, the researcher uses Sedarmayanti Theory with assessment indicators consisting of efficiency, effektivness and akuntability. The type of research used can be included in the descriptive survey type, which is to explain or describe the actual or factual conditions in the field relating to the reform. Bureaucratic in the extension of Driving License Services in Pekanbaru Police (Case Study Mobile Driving License) with quantitative type. The sample determined from these two population groups is 4 people for mobile SIM staff, and 100 people for community users of moble SIM services. Two sampling techniques are used in determining individuals, namely census sampling techniques for employees and accidental sampling techniques for community groups. Data collection techniques used are primary data with questionnaire list techniques and secondary data with observation techniques. While the data analysis techniques uses frequency tables. Based on these frequency tables, the researcher concludes that the implementation of bureaucratic reform in the service of extending a driving license in the Pekanbaru police (Case Study Mobile Driving License) is in the assessment quite done.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara adalah suatu organisasi yang didalamnya terdapat rakyat, wilayah kekuasaan yang permanen, dan pemerintah yang berdaulat. Negara merupakan sosial (masyarakat) yang diatur secara konstitusional, untuk membangun negara oleh pemerintah dan masyarakat, yang saling bekerja sama agar mewujudkan tujuan didalam negara itu sendiri.

Dalam era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan, aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggara pemerintah. Dalam konteks good governance, pelayanan publik merupakan gerbang utama reformasi birokrasi karena pelayanan publik adalah ruang dimana masyarakat dan aparatur negara berinteraksi secara langsung dengan masyarakat.

Reformasi merupakan sebuah proses yang tersusun atau sistematis yang bertujuan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik sesuai keinginan masyarakat. Sistem ini terjadi apabila mekanisme penyelenggaraan pemerintahan negara yang efektif dan efisien dengan menjaga hubungan antar pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat.

Birokrasi merupakan sistem untuk mengatur organisasi yang besar agar diperoleh pengelolaan yang efisien, rasional, dan efektif (Miftah Thoha 2008;15). Birokrasi memiliki peran yang vital dalam penyelenggaraan pemerintah, dan lembaga-lembaga lain tidak mampu untuk menggantikan fungsinya. Birokrasi sangat terkait dengan organisasi dan manajemen pengelolaan pemerintahan dan tidak hanya menyangkut para pelaksanaannya (birokrat). Didalam pemerintahan, birokrasi berperan melakukan fungsi memberikan inspirasi terhadap aparatur pemerintah untuk melakukan kegiatan-kegiatan inovatif yang sifatnya non- rutin, dengan mengaktifkan sumber-sumber potensial, dan menciptakan *resource mix* yang optimal dalam mencapai tujuan pemerintah.

Birokrasi sangat diperlukan dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan negara. Hal ini untuk memperlancar pelayanan di sektor publik, meskipun disatu sisi birokrasi dianggap sebagai penghambat, karena hierarkis, tidak efisien, tidak fleksibel, dan tidak efektif serta tidak otonom. Birokrasi memegang peranan penting dalam perumusan, pelaksanaan, dan pengawasan berbagai kebijakan publik, serta dalam evaluasi kinerjanya.

Birokrasi Indonesia selalu jadi sebuah opini publik yang tidak pernah membosankan, hal ini disebabkan karena hingga kini birokrasi di Indonesia masih problematik dan jauh dari apa yang menjadi harapan. Birokrasi yang tidak ideal menjadi salah satu masalah di Indonesia. Keluhan terhadap rendahnya kinerja pelayanan publik dan minimnya kualitas sumberdaya aparatur seperti tidak pernah ada akhirnya, dan belum dapat ditemukan solusi efektif untuk mengatasinya.

Oleh karena itu, birokrasi menjadi hal yang semakin penting untuk segera mendapatkan perhatian dari semua pihak, hal ini disebabkan oleh birokrasi yang terkesan buruk dalam memberikan pelayanan publik padahal para pegawai birokrasi atau administrator itu dibayar dari uang rakyat. Lebih dari pada itu mereka melakukan penyimpangan dan penyalahgunaan jabatan untuk memperoleh keuntungan pribadi. Buruknya pelayanan publik akan sangat mempengaruhi citra birokrasi dan kepercayaan masyarakat secara keseluruhan dalam rangka meningkatkan daya saing suatu negara.

Reformasi birokrasi secara umum bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, didukung oleh penyelenggara negara yang profesional, bebas korupsi kolusi dan nepotisme, dan juga meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga tercapainya pelayanan prima.

Reformasi birokrasi adalah upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas. Reformasi birokrasi berarti :

1. Perubahan cara berpikir
2. Perubahan penguasa menjadi pelayan
3. Mendahulukan peranan dan wewenang
4. Tidak berpikir hasil produksi tetapi hasil akhir
5. Perubahan manajemen kinerja
6. Pantau percontohan reformasi birokrasi, mewujudkan pemerintahan yang baik, bersih, transparan dan profesional, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN)

Reformasi birokrasi ialah adanya pembaharuan dan penyesuaian untuk membentuk kembali pada maksud semula diadakannya birokrasi pemerintah, didefinisikan berbagai kalangan melalui bermacam-macam *angle*, berkonotasi

mencapai kebaikan birokrasi pemerintah di negara demokratis yang betul-betul bekerja sesempurna-sempurnanya, berorientasi kepada kepentingan publik dengan menerapkan manajemen yang semakin modern.

Dilaksanakannya reformasi birokrasi mengandung maksud agar birokrasi pemerintah selalu berlangsung baik, sesuai dengan kebaikan prinsip-prinsip manajemen modern yang semakin baik dalam melayani masyarakat yang memang merupakan subjek utama untuk dilayani oleh birokrat profesional karis (PNS) yang merupakan subjek kegiatan umum pemerintahan dan pembangunan.

Setiap kementerian atau lembaga pelayanan publik melaksanakan perbaikan kelembagaan, tatalaksanaan, dan sumber daya aparatur birokrasi saat ini baik di provinsi maupun di kabupaten atau kota harus menjadi prioritas, karena pelayanan aparatur akan selalu dibutuhkan oleh masyarakat. Oleh karena itu dalam pelaksanaan Reformasi birokrasi penyelenggaraan pemerintahan diperlukan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan zaman.

Berdasarkan adanya kebijakan reformasi birokrasi dalam sistem pelayanan perpanjangan SIM ini, maka selain kita dapat melihat kebijakan dari suatu badan ataupun dinas yang telah direformasi birokrasikan, dinas tersebut juga dapat meningkatkan pelayanan yang baik dari output dan input dari dinas tersebut. Maka pelayanan berarti melayani, suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Sehingga segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah tidak bertentangan dengan norma dan aturan. Kepentingan

aparatur pemerintah bersumber pada kebutuhan hidup masyarakat. Jika dilihat secara seksama, pelayanan publik di daerah cenderung masih “jalan di tempat”. Namun hal tersebut terkendala oleh banyaknya masalah di daerah.

Oleh karena itu dalam melakukan pelayanan, suatu birokrasi memerlukan adanya efektivitas dan efisiensi organisasi. Efektivitas Organisasi merupakan merupakan konsep penting dalam organisasi, karna mampu memberikan gambaran keberhasilan organisasi mencapai sasaran (Sedarmayanti,2009). Dimana efektivitas organisasi harus mampu memberikan gambaran hubungan timbal balik yang baik serta harmonis antara organisasi dengan lingkungan yang lebih luas. Sehingga apakah suatu organisasi tersebut mampu bertahan dan hidup terus menerus dalam lingkungannya sehingga kelangsungan hidup organisasi yang bersangkutan bisa menjadi tolok ukur terakhir atau ukuran jangka panjang mengenai efektivitas organisasi. Sedangkan efisiensi organisasi merupakan konsep yang lebih terbatas, menyangkut proses internal organisasi (Sedarmayanti,2009).

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan.Hal ini membuat pemerintah untuk mengupayakan perbaikan pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik, agar dapat kembali menimbulkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.Salah satu tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat yaitu dengan melakukan terobosan baru dalam sistem pelayanan publik.Hal ini membuat

banyak organisasi termasuk pelayan publik melakukan inovasi dan kreativitas dalam memberikan pelayanannya.

Kreativitas berkaitan erat dengan menciptakan sesuatu yang baru. Sesuatu tersebut belum pernah ada. Kreativitas birokrat berarti bisa mengandalkan otak kanan dan kiri birokrat tersebut dalam membuat suatu terobosan agar birokrasi lebih baik dan pelayanan menjadi lebih baik lagi. Dalam permasalahan tersebut pemerintah dituntut untuk dapat memanfaatkan sumber daya manusia dan kemajuan zaman. Seperti yang kita ketahui zaman di era modern ini teknologi dapat mendukung dan mempermudah aktivitas manusia.

Teknologi merupakan suatu kemajuan dalam bidang ilmu dan pengetahuan yang menuntut masyarakat lebih kreatif dan aktif mengikuti perkembangan teknologi. Teknologi dapat digunakan oleh instansi-instansi pemerintah untuk membantu pegawai dalam melakukan tugasnya dalam melayani masyarakat dan mempermudah masyarakat untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan sehingga pemerintah dapat mencapai tujuannya secara efektif dan efisien.

Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai salah satu birokrasi yang terdiri dari beberapa satuan kerja diharuskan untuk memiliki sebuah pengorganisasian dan tata kerja yang jelas. Tata kerja tersebut diperlukan untuk mengetahui struktur organisasi, kedudukan dan fungsi serta tugas dan tanggung jawab anggota dari satuan kerja tersebut sehingga diharapkan satker tersebut dapat optimal dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya serta mampu memaksimalkan hasil kinerjanya.

Sat Lantas Polresta Pekanbaru merupakan salah satu fungsi kepolisian yang menangani secara khusus tentang lalu lintas dan angkutan jalan yang ada di wilayah hukum Polresta Pekanbaru. Sat Lantas Polresta Pekanbaru di pimpin oleh seorang Kepala Satuan Lalu Lintas (Kasat Lantas) dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kepolisian Resort Kota Pekanbaru (Kapolresta Pekanbaru) selaku pimpinan langsung di Polresta Pekanbaru.

Adapun visi dan misi SATPAS 0914 Sat Lantas Polresta Pekanbaru yaitu:

1. Terwujudnya penyelenggaraan pengujian SIM yang profesional, transparan, akuntabel dan modern.
2. Terselenggaranya jaminan legitimasi kompetensi pengemudi kendaraan bermotor.
3. Terselenggaranya sistem kontrol yang berkaitan dengan pengemudi yang berkeselamatan.
4. Terselenggaranya sistem forensik kepolisian.
5. Terselenggaranya pelayanan prima.

Sedangkan Reformasi Birokrasi Polri yaitu :

1. Komitmen moral
2. Kepemimpinan yang transformasional
3. Software dan hardware (infrastruktur dan sistem pendukung)
4. Program-program unggulan
5. Team kendali mutu
6. Implementasi dalam operasional yang bersifat rutin, khusus, kontijensi
7. Pilot project
8. Monitoring dan evaluasi
9. Pola pengembangan dan peningkatan kualitas

Adapun struktur organisasi Sat Lantas Polresta Pekanbaru sebagai berikut :

1. Kapolresta
 - a. Menetapkan rencana dan program kerja Polres serta mengarahkan, mengawasi dan mengendalikan pelaksanaannya guna menjamin tercapainya sasaran secara berhasil dan berdaya guna.
 - b. Kapolresta adalah pimpinan Polresta yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kapolda Riau.
 - c. Kapolresta bertugas memimpin, membina dan mengkoordinasikan satuan-satuan organisasi dalam lingkungan Polresta.
 - d. Kapolresta berperan sebagai penanggung jawab sekaligus sebagai pengarah tim Pembina Sat Lantas Polresta Pekanbaru.
2. Wakapolresta

- a. Membantu Kapolresta dalam melaksanakan tugas dengan mengendalikan pelaksanaan tugas-tugas staff seluruh satuan organisasi dalam jajaran Polresta dan dalam batas kewenangannya memimpin Polresta dalam hal Kapolresta berhalangan serta melaksanakan tugas sesuai perintah Kapolresta.
 - b. Mengajukan pertimbangan dan saran kepada Kapolresta mengenai hal-hal yang berhubungan dengan bidang tugasnya.
 - c. Merumuskan dan menyiapkan program kerja Polresta.
3. Kasat Lantas
 - a. Kepala Satuan Lalu Lintas disingkat Kasat Lantas yang bertanggung jawab kepada Kapolresta dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolresta.
 - b. Kasat lantas bertugas membina dan menyelenggarakan fungsi satuan lalu lintas yang ada di bawahnya.
 4. Wakasat Lantas
 - a. Wakasat lantas adalah pembantu utama Kasat lantas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kasat lantas.
 - b. Wakasat lantas bertugas membantu Kasat lantas dalam melaksanakan tugasnya dengan mengendalikan pelaksanaan tugas-tugas staf di jajaran Satlantas Polresta Pekanbaru.
 5. Kanit laka lantas
 - a. Kanit Laka adalah unsur pelaksana pada Satlantas Polresta Pekanbaru yang berada dibawah Kasat lantas yang bertanggung jawab kepada Kasat Lantas.
 - b. Kanit laka menyelenggarakan dan membina pelaksanaan administrasi penyidikan perkarakecelakaan lalu lintas.
 6. Kasubnit I Laka lantas
 - a. Kasubnit I laka Lantas adalah unsur pelaksana pada Satlantas Polresta Pekanbaru yang berada di bawah kanit laka, yang bertanggung jawab kepada kanit Laka.
 - b. Kasubnit I Laka Lantas membantu kanit Laka dalam menyelenggarakan tindakan pertama di tempat kejadian perkara dan melakukan proses penyidikan perkara laka lantas.
 7. Kasubnit II Laka lantas
 - a. Kasubnit II laka lantas bertugas membantu kanit laka dalam menyelenggarakan administrasi dan register penyidikan dan pelaporan unit laka. Dalam menyelenggarakan sistem pelaporan kasubnit II laka lantas bertanggung jawab kepada kanit laka. Dalam melaksanakan tugasnya kasubnit II laka lantas dibantu oleh :
 - a) Petugas Registrasi barang bukti yang bertugas untuk membantu pimpinan dan pelayanan staf pada unit laka lantas polresta pekanbaru yang berada di bawah kanit laka.

- b) Petugas Input data merupakan unsur pembantupimpinan dan pelayanan staf laka lintas Polresta Pekanbaru yang berada di bawah Kanit laka.
- c) Menerima berkas dari unit TP TKP
- d) Menyelenggarakan sistem Laporan Bulanan dan laporan lainnya sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Sat Lantas dalam melaksanakan tugas dibantu oleh :

- a. Urusan Pembina Operasional (Ur Bin OPS), yang bertugas melaksanakan pembinaan lalu lintas, melakukan kerja sama lintas sektoral, pengkajian masalah dibidang lalu lintas, pelaksanaan operasi kepolisian bidang lalu lintas dalam rangka penegakan hukum dan kamseltibcar lantas, perawatan dan pemeliharaan peralatan kendaraan.
- b. Urusan administrasi dan ketatausahaan (Urmintu), yang bertugas menyelenggarakan kegiatan administrasi dan ketatausahaan.
- c. Unit pengaturan, penjagaan, pengawalan dan patroli (Turjawali), yang bertugas melaksanakan kegiatan turjawali dan penindakan terhadap pelanggaran lalu lintas dalam rangka penegakan hukum.
- d. Unit pendidikan masyarakat dan rekayasa (Dikyasa), yang bertugas melakukan pembinaan partisipasi masyarakat dan dikmas lantas.
- e. Unit registrasi dan identifikasi (Regident), yang bertugas melayani administrasi registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta pengemudi.
- f. Unit kecelakaan (Laka), yang bertugas menangani kecelakaan lalu lintas dalam rangka penegakan hukum.

Kepolisian Republik Indonesia disini merupakan bagian dari fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan dan keamanan, ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayom, dan pelayanan pada masyarakat. Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Polri salah satunya adalah penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM).

SIM adalah perangkat yang wajib dimiliki oleh pengemudi kendaraan bermotor sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan. SIM merupakan faktor penting berlalu lintas, juga merupakan salah satu persyaratan yang harus dimiliki oleh para pengemudi yang berlaku selama lima tahun dan harus diperpanjang setelah masa berlaku habis.

Dalam bidangnya SIM telah diatur pada Undang-undang No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan 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 Tentang Surat Izin Mengemudi pasal 4 dikatakan bahwa SIM memiliki fungsi legitimasi kompetensi berkendara, identitas pengemudi, kontrol kompetensi pengemudi, dan forensik kepolisian, artinya SIM ini sangat penting bagi setiap pengendara yang mana

berisikan data atau identitas si pemilik yang sudah memenuhi standar kemampuan berkendara yang baik sesuai aturan yang ada. Dalam Perkap No 09 Tahun 2012 tersebut 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.

Satlantas pada hakekatnya merupakan upaya untuk menjawab tantangan jaman dan perubahan lingkungan yang semakin cepat berubah, terutama dalam upaya mengantisipasi pesatnya pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat yang secara langsung maupun tidak langsung mempunyai implikasi terhadap peningkatan sarana dan prasarana transportasi, khususnya pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor dengan segala macam permasalahan yang menyertai, yang ada gilirannya berdampak pada kompleksitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Seiring dengan meningkatnya pengguna jalan, kebutuhan untuk memiliki SIM pun kian hari semakin meningkat. Kerumitan dalam mengurus SIM seperti antrian yang lama, suasana yang tidak nyaman, proses alur-alur kegiatan dari loket satu ke loket selanjutnya serta proses lama dan melelahkan membuat orang memilih menggunakan jasa pihak ketiga atau calo. Mengatasi permasalahan tersebut, untuk itu pihak Kepolisian memperbaiki kualitas pelayanan dengan pelayanan SIM Keliling.

Karena itu Satlantas Polresta Pekanbaru berupaya memangkas urusan yang panjang menjadi lebih mudah dan cepat, dengan membuat terobosan fasilitas pengurusan SIM yang mudah, cepat, dan nyaman. Mengatasi permasalahan tersebut, untuk itu pihak Kepolisian memperbaiki kualitas pelayanan dengan pelayanan SIM Keliling.

Permasalahan yang muncul diharapkan dapat diminimalkan dengan berbagai aturan, standar operasional prosedur, kompetensi pegawai yang melayani dan kebijakan yang tepat dan tidak merugikan pelayanan maupun yang dilayani sehingga diharapkan pelayanan yang profesional dapat tercapai.

SIM keliling merupakan layanan perpanjangan SIM yang berada di lokasi-lokasi atau wilayah yang dianggap strategis dan mudah dijangkau masyarakat dengan menggunakan mobil keliling sesuai jadwal yang ada. Layanan ini hanya untuk perpanjangan SIM dengan waktu yang relatif cepat. Pelayanan SIM keliling ini ditujukan bagi masyarakat yang akan memperpanjang SIM A dan SIM C saja.

Bagusnya, kini memperpanjang SIM sudah tidak sulit seperti di masa lalu yang harus datang ke instansi kepolisian. Kini masyarakat bisa memperpanjang SIM di tempat-tempat yang mudah dijangkau, seperti Mobil SIM Keliling.

Dengan Pelayanan SIM Keliling ini, masyarakat akan merasa lebih terlayani oleh Kepolisian, karena pihak Polisi yang aktif mendekati diri kepada masyarakat dalam urusan perpanjangan SIM nya. Mengatasi permasalahan tersebut, untuk itu pihak Kepolisian memperbaiki kualitas pelayanan dengan pelayanan SIM Keliling.

Proses perpanjangan SIM C bisa dilakukan melalui layanan SIM keliling. Prosesnya sangat mudah, praktis dan cepat. Kebanyakan masyarakat lebih menyukai layanan SIM keliling yang biasanya ditempatkan pada lokasi-lokasi tertentu, seperti kecamatan atau pusat keramaian lainnya.

Adapun uraian dalam pelayanan (Job Description) SIM Keliling sebagai berikut:

1. Memastikan peralatan dan bahan penerbitan SIM perpanjangan di dalam kendaraan SIM Keliling.
2. Melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen untuk penerbitan SIM perpanjangan.
3. Melakukan input data peserta uji SIM perpanjangan.
4. Memanggil peserta uji SIM sesuai atrian untuk identifikasi.
5. Melakukan cross check data.
6. Melaksanakan identifikasi meliputi identifikasi, sidik jari perpanjangan dan foto.
7. Mencetak SIM perpanjangan.

Layanan perpanjangan SIM keliling hanya terbatas pada golongan SIM A dan SIM C saja. Perpanjangan SIM C dan SIM A dilakukan sebelum masa berlakunya berakhir dan perpanjangan setelah lewat masa berlaku harus digantikan sebagai

SIM baru yang artinya harus mengulangi proses ujian praktek dan ujian teori kembali.

Tabel I.1 :Laporan Produksi SIM Keliling Kota Pekanbaru di Polresta Pekanbaru Tahun 2018

No	Bulan	SIM A	SIM C	Jumlah
1	Januari	899	1058	1957
2	Febuari	789	924	1713
3	Maret	798	978	1776
4	April	1012	1300	2312
5	Mei	1023	1200	2223
6	Juni	683	902	1585
7	Juli	1055	1573	2628
8	Agustus	776	936	1712
9	September	760	953	1713
10	Oktober	959	1227	2186
11	November	882	1145	2027
12	Desember	728	901	1629
	Jumlah	10.364	13.097	23.461

Pemohon SIM cukup membawa persyaratan perpanjangan SIM sebagai berikut:

1. Membawa KTP asli serta foto copy KTP.
2. Membawa SIM asli yang ingin diperpanjang.
3. Surat keterangan dokter.
4. Bukti lulus tes psikologi.

5. Bukti lulus uji simulator.
6. Bukti pembayaran PNBP SIM
7. Isi formulir permohonan penerbitan SIM
8. Masa aktif SIM tidak boleh melewati masa 3 bulan expired.
9. Pemohon harus mengurus sendiri/ tidak dapat diwakilkan.

Mekanisme penerbitan SIM perpanjangan Golongan SIM A dan SIM C yaitu :

1. Tahap I Kelengkapan Administrasi
 - a. Peserta uji SIM melampirkan persyaratan perpanjangan SIM
 - b. Pendaftaran
 - Cek berkas
 - Entry data
 - c. Identifikasi
 - Verifikasi data
 - Foto
 - Sidik jari
 - Tanda tangan
 - d. Produksi
 - Cetak SIM
 - Penyerahan SIM
 - e. Pengarsipan atau penyerahan berkas SIM ke Min ARDOK
2. Tahap II Proses Penyelesaian

Sesuai aturan PP RI No 60 tahun 2016 tanggal 2 Desember 2016 tentang jenis dan tarif Atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada POLRI (PNBP) menyebutkan tarif dalam pembuatan dan perpanjangan SIM yaitu :

1. Tarif PNBP SIM baru
 - a. SIM A : Rp. 120.000
 - b. SIM C :Rp. 100.000
2. Tarif PNBP SIM perpanjangan
 - a. SIM A :Rp. 80.000
 - b. SIM C :Rp. 75.000
3. Tarif PNBP melalui Uji Simulator Rp. 50.000

Adapun standar waktu penerbitan SIM Keliling yaitu :

1. SIM A 15 Menit
2. SIM C 15 Menit

Ada beberapa prosedur yang harus dilakukan saat proses perpanjangan SIM di layanan SIM keliling dan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Untuk melakukan perpanjangan SIM melalui layanan SIM keliling, hanya perlu mendatangi mobil khusus layanan SIM keliling terdekat sesuai lokasi yang bersangkutan.
2. Membawa persyaratan lengkap dan mengambil formulir yang sudah di berikan petugas layanan SIM keliling.
3. Isilah formulir permohonan dengan data diri sesuai KTP yang lengkap dan benar.
4. Menyerahkan formulir yang telah di isi beserta persyaratan lainnya kepada petugas layanan SIM keliling.
5. Setelah semua data telah sesuai, maka selanjutnya akan diperintahkan untuk melakukan pemindahan sidik jari serta memberikan tanda tangan.
6. Terakhir hanya perlu membayar biaya administrasi sesuai dengan ketentuan.

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) kelompok kerja SATPAS 0914 Polresta Pekanbaru terdiri atas :

- A. SOP bidang loket registrasi dan verifikasi
 1. Petugas loket pendaftaran menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan penerbitan SIM.
 2. Mempersilahkan peserta uji SIM untuk duduk pada ruang tunggu yang telah disediakan.
 3. Apabila berkas dinyatakan tidak lengkap petugas meyerahkan kembali kepada peserta uji SIM untuk dilengkapi.
 4. Jika berkas permohon sudah lengkap dan memenuhi persyaratan maka petugas membubuhkan stempel loket dan nomor register pendaftaran.
 5. Mencatat data identitas lengkap peserta uji secara manual ke dalam buku register pendaftaran.
 6. Petugas loket pendaftaran melakukan entry data peserta ujian SIM ke komputer registrasi.
 7. Menyerahkan sobekan bukti pendaftaran kepada peserta uji SIM.
 8. Mempersilahkan peserta ujian untuk mengikuti proses identifikasi.
 9. Membuat laporan pendaftaran sesuai proses dan golongan SIM kepada Kasat Lantas Up Kaniit Regident.
 10. Petugas registrasi melaporkan setiap KTP yang tidak terdaftar di Disdukcapil kepada Kasubnit Regident SIM Polresta Pekanbaru.
- B. SOP bidang loket identifikasi
 1. Petugas identifikasi menerima sobekan tanda bukti pendaftaran.
 2. Petugas identifikasi melakukan pemanggilan data peserta uji SIM sesuai nomor register.
 3. Setelah data tampil pada layar monitor, petugas loket identifikasi melakukan verifikasi dengan cara membacakan kembali identitas kepada peserta uji SIM.

4. Setelah data yang telah diverifikasi disetujui oleh peserta ujian SIM, maka petugas loket foto melakukan proses identifikasi yang meliputi pengambilan foto, sidik jari dan tanda tangan.
5. Petugas identifikasi mempersilahkan peserta ujian SIM untuk mengikuti ujian teori SIM.

C. SOP bidang loket uji teori SIM

1. Ujian dilaksanakan pada hari pengajuan persyaratan mengikuti uji SIM yang diterima oleh petugas uji SIM.
2. Setiap peserta uji harus dapat menunjukkan tanda bukti kesertaan dalam ujian.
3. Pengecekan ulang kesesuaian data peserta ujian.
4. Setiap peserta uji yang akan mengikuti ujian teori, wajib mengikuti pencerahan yang disampaikan secara langsung atau melalui media.
5. Sebelum ujian teori dimulai, petugas menyiapkan ruangan ujian teori sesuai dengan kebutuhan.
6. Peserta uji memasuki ruang ujian dan menempati tempat duduk sesuai dengan nomor peserta.
7. Petugas mengaktivasi no registrasi peserta uji SIM yang akan mengikuti ujian teori SIM.
8. Setelah ujian berlangsung 5 (lima) menit, petugas pengawas mengedarkan daftar buku peserta ujian sebagai daftar presensi untuk dicocokkan dengan identitas peserta uji.
9. Petugas pengawas memberitahukan kepada para peserta uji, pada saat waktu ujian tinggal tersisa 5 (lima) menit.
10. Petugas penguji SIM mencetak hasil ujian dan menjelaskan kepada peserta ujian SIM lulus atau tidak lulus.
11. Membuat laporan hasil uji teori sesuai proses dan golongan SIM kepada Kasat Lantas Up Kanit Regident.

D. SOP bidang loket uji praktek SIM

1. Peserta ujian praktik adalah peserta uji yang telah dinyatakan lulus ujian keterampilan mengemudi melalui simulator.
2. Petugas uji praktek SIM menyiapkan sarana untuk praktek uji SIM.
3. Sebelum pelaksanaan ujian praktik, petugas memberitahukan kepada peserta uji mengenai kegiatan persiapan (drill cockpit) yang harus dilaksanakan.
4. Setiap peserta uji wajib mengikuti ujian praktik I dan praktik II.
5. Lokasi tempat ujian harus memenuhi persyaratan dan telah disertifikasi.
6. Setiap materi ujian praktek harus dilaksanakan dan mencetak hasil uji praktek SIM.
7. Membuat laporan hasil uji praktik SIM pendaftaran sesuai proses dan golongan SIM kepada Kasat Lantas Up Kanit Regident.

E. SOP bidang loket produksi dan penyerahan SIM

1. Meyiapkan kartu SIM dan ribbon kedalam printer kartu.
 2. Pantau urutan peserta ujian SIM yang siap proses.
 3. Lakukan pencetakan sesuai urutan.
 4. Catat dalam buku produksi pengeluaran SIM.
 5. Panggil nama peserta ujian SIM.
 6. Menerima No regiter, foto copy KTP dari peserta uji SIM.
 7. Memeriksa kesesuaian data pada SIM dengan foto copy KTP dari peserta ujian SIM dan pastikan SIM diterima oleh peserta ujian SIM yang berhak.
 8. Persilahkan peserta ujian SIM menanda tangani buku produksi pengeluaran SIM.
 9. Berikan SIM yang telah selesai diproses.
 10. Buat laporan jumlah produksi setiap hari.
 11. Selesai pelayanan laporkan situasi dan jumlah produksi SIM kepada pimpinan.
- F. SOP bidang loket pengarsipan dokumen SIM
1. Setiap arsip dokumen peserta uji SIM disimpan dalam map berindeks sesuai nomor register pendaftaran, golongan SIM dan nama pemilik SIM.
 2. Petugas Unit SIM Komunitas menghitung jumlah berkas sesuai golongan SIM dicocokkan dengan jumlah produksi SIM.
 3. Dicatat pada buku ekspedisi penyerahan aarsip dokumen SIM.
 4. Petugas Unit SIM menyerahkan arsip dokumen peserta uji SIM ke Min Arsdok setelah pelaksanaan pelayanan.
 5. Petugas Arsdok menanda tangani buku ekspedisi penyerahan arsip dokumen SIM.
 6. Arsip dokumen disimpan pada rak-rak penyimpanan secara teratur dan berindeks menurut nama pemilik SIM.
 7. Nomor indeks arsip terdapat juga pada record yang bersangkutan dalam komputer, sehingga untuk mencari arsip atau dokumen yang diperlukan, dapat dilakukan melalui terminal komputer dengan memanggil atau key nomor SIM.

Adapun tugas pokok Satuan Unit SIM kelompok kerja SATPAS 0914 Polresta Pekanbaru terdiri atas :

A. BAUR SIM

1. Menyusun dan membuat rembut material SIM
2. Kontrol penggunaan material SIM
3. Menyiapkan sarana ujian teori dan praktek SIM
4. Menyusun laporan penggunaan material SIM
5. Menyusun laporan administrasi keuangan SIM

B. Petugas Pendaftaran

1. Register pendaftaran
2. Memeriksa kelengkapan (administrasi) permohonan

3. Memberikan formulir sesuai golongan SIM permohon
4. Memberikan resi bank kepada permohon SIM
5. Menyerahkan kepada petugas ujian teori

C. Petugas Ujian Teori dan Praktek

1. Menerima berkas dari pendaftaran
2. Cek kelengkapan berkas
3. Cross check data administrasi dan permohon
4. Informasi tata cara ujian dan praktek
5. Mengawasi pelaksanaan ujian teori dan praktek
6. Memeriksa dan memberi nilai hasil ujian teori an praktek
7. Menyerahkan berkas ke petugas operator (lulus)
8. Menyimpan berkas bila permohon tidak lulus

D. Petugas Produksi SIM

1. Menerima berkas dari petugas ujian praktek
2. Cek kelengkapan berkas
3. Cross check data administrasi dan permohon
4. Informasi tata cara permohon
5. Entry data
6. Sidik jari
7. Tanda tangan
8. Foto
9. Laminating SIM
10. Mencatat pada buku registrasi
11. Penyerahan SIM

E. Petugas Administrasi SIM atau File

1. Menyusun renbut SIM
2. Melayani mutasi SIM
3. Melayani pengantar kliping
4. Membuat laporan secara periodic

Adapun maklumat pelayan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) yaitu:

1. Petugas SIM wajib bertindak professional dan akuntabel dalam melaksanakan tugas pokoknya dibidang penerbitan SIM.
2. Memberikan pelayanan yang ramah dan penuh kasih sayang (5S= senyum, sapa, salam, sopan, dan santun)
3. Petugas SIM wajib menaati, standar dan janji pelayanan yang ditetapkan yaitu:
 - a. Memenuhi persyaratan dan memiliki kompetensi.
 - b. Tersedia sarana dan prasarana serta fasilitas pendukung yang memadai, aman dan nyaman.
 - c. Kejelasan waktu pelayanan.

- d. Terperinci informasi biaya administrasi SIM sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010.
 - e. Dilarang menerima uang maupun barang apapun diluar ketentuan.
 - f. Transparansi prosedur ketentuan dan mekanisme dalam penerbitan SIM.
4. Memberikan kemudahan, kecepatan, dan ketepatan dalam penanganan pengaduan dan permintaan informasi publik.
 5. Petugas SIM siap menerima sanksi administratif berupa sanksi disiplin atau etika profesi kepolisian apabila melanggar standar dan janji dalam pelayanan penerbitan SIM.

Tabel I.2 : Daftar Jadwal SIM Keliling Kota Pekanbaru di Polresta Pekanbaru

No	Hari	Pukul	Lokasi
1	Senin	09:00-14:00	Purna MTQ Jl Sudirman
2	Selasa	09:00-14:00	Giant Jl HR Subrantas, Panam
3	Rabu	09:00-14:00	Purna MTQ Jl Sudirman
4	Kamis	09:00-14:00	Jl. Dr. Soetomo
5	Jumat	09:00-14:00	Pasar Sail Jl Hangtuh
6	Sabtu	09:00-12:00	Alam Mayang Jl Imam Munandar

Sumber: www.jadwalsimkeliling.info.

Perubahan yang dilakukan oleh Satlantas Polri ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan perpanjangan SIM pada daerah-daerah yang mudah dijangkau masyarakat.

Dari hasil survey awal dan pengamatan yang dilakukan terhadap penyelenggaraan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling) meskipun kualitas pelayanan sudah dapat dikategorikan dengan baik, tetapi

peneliti mengungkapkan bahwa masih banyak kekurangan atau permasalahan yang terjadi pada pelayanan SIM Keliling ini, penulis menyimpulkan beberapa fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan yaitu:

1. Terbatasnya unit mobil SIM Keliling membuat pemohon yang menggunakan jasa SIM Keliling mengeluh, karena dalam sehari SIM Keliling hanya beroperasi pada satu tempat dan satu unit mobil saja, sedangkan minat masyarakat terhadap jasa SIM Keliling ini tinggi. Hal ini membuat pelaksanaan reformasi birokrasi tidak berjalan dengan efektif karena jumlah sarana yang tersedia tidak seimbang dengan pengguna jasa SIM keliling.
2. Serta, kurangnya fasilitas pendukung pada lokasi-lokasi pelayanan SIM Keliling seperti kursi tunggu dan papan informasi prosedur layanan, karena hal ini sebagai masyarakat pengguna jasa SIM keliling mengantri dengan cara berdiri. Selain itu masih banyak masyarakat pengguna jasa SIM keliling ini tidak memahami prosedur layanan yang menjadikan pelaksanaan layanan tidak efisien.

B. Rumusan Masalah

Dalam upaya Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling) masih terdapat beberapa hal yang menurut penulis ada kekurangannya, seperti fenomena yang ada antara lainyaitu keluhan masyarakat atas kurangnya jadwal pada daerah-daerah pelosok Kota Pekanbaru, hal ini terjadi karena terbatasnya fasilitas seperti unit mobil SIM keliling sedangkan antusias masyarakat

dalam jasa pelayanan ini sangat tinggi. Sehingga tujuan dari reformasi birokrasi itu sendiri tidak terlaksana dengan baik.

Dari latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut: **Bagaimana Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling)?**

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

- 1) Untuk mengetahui bagaimana Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling).
- 2) Untuk mengetahui hambatan saat Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling).

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

- a. Guna teoritis, yakni penelitian ini diharapkan dapat memacu perkembangan ilmu administrasi, minimal dapat memperkaya inventaris hasil-hasil penelitian dibidang administrasi, khususnya bidang administrasi publik.

- b. Secara akademis, dapat menjadikan salah satu bahan referensi bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama.
- c. Guna praktis, yakni peneliti ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi Polresta Kota Pekanbaru dalam rangka Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Pembuatan SIM.



BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan sebagai pedoman atau konsep yang digunakan untuk melihat suatu permasalahan dari sisi teori dan sebenarnya, maka studi kepustakaan diperlukan sebagai landasan penelitian, fenomena, maka dari itu studi kepustakaan yang penulis gunakan adalah sbb:

1. Konsep Administrasi

Secara *etimologis*, administrasi berasal dari bahasa Latin *ad* dan *ministrare*, yang berarti “membantu, melayani, atau memenuhi”, serta *administratio* yang berarti “pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintahan, pengelolaan”. Pengertian tersebut kemudian berkembang mengikuti kemajuan ilmu pengetahuan dan perkembangan zaman.

Administrasi sebagai ketatausahaan yang dalam bahasa Inggris dipergunakan istilah *clerical work*, *paper work*, atau *office work* atau administrasi dalam arti sempit adalah berupa kegiatan pencatatan, pengolahan, pengumpulan, pemberian nomor atau kode surat, pengetikan, penggandaan, penyimpanan (pengarsipan), pengiriman, berbagai informasi yang diterima atau yang dikeluarkan oleh suatu organisasi atau institusi.

Administrasi sebagai salah satu cabang ilmu sosial, definisinya terbatas hanya sekedar pekerjaan yang berkenaan dengan ketatausahaan dari suatu organisasi. Administrasi dapat dilihat dari arti sempit dan luas, pengertian administrasi sebagai arti sempit merupakan kegiatan ketatausahaan seperti surat menyurat, dan pengertian administrasi dalam arti luas merupakan bentuk kerjasama yang dilakukan oleh beberapa orang yang mengikatkan diri secara rasional untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Leonard D. White (dalam Zulkifli dan Moris, 2014;11), dalam bukunya "*intoduction to the study of public administration*" mengemukakan bahwa "*administration is a process common to all group effort, public or private, civil or military, large scale or small scale*". Pendapat ini menerangkan bahwa administrasi merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok manusia melalui berbagai lembaga untuk macam-macam kepentingan sesuai yang dikehendakinya.

Menurut The Liang Gie (dalam Syafiie, 2003:5) Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakuka oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu. Menurut Sondang

P. Siagian (dalam Syafiie, 2003:5) administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Herbert A. Simon (dalam Syafiie, 2003:3) Administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerja sama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Leonard B. White (dalam Syafiie, 2003:4) Administrasi adalah suatu proses yang umum yang ada pada setiap usaha kelompok-kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun kecil. Sedangkan menurut Luther Gulick (dalam Syafiie, 2003:4) administrasi adalah yang berkenaan dengan penyelesaian hal apa yang hendak dikerjakan dengan tercapainya tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

Kemudian menurut Sondang Siagian (2003:02) administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai ketentuan yang telah ditentukan sebelumnya. Ada beberapa hal yang terkandung dalam definisi di atas. Pertama, administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedang akhirnya tidak diketahui. Kedua, administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu, yaitu adanya dua sama pun, misalnya dalam hal penyelesaian tugas yang dipaksakan, proses administrasi terjadi. Dengan demikian, kerja sama dalam administrasi dapat digolongkan kepada dua golongan, yaitu kerja sama yang ikhlas dan sukarela dan kerja sama yang dipaksakan.

Dan menurut Hadari Nawai (dalam Syafiie, 2003:5) administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Secara “aksiomatik” dapat dikatakan bahwa semakin sedikit jumlah orang yang terlibat, semakin sederhana tujuan yang hendak dicapai serta semakin sederhana tugas-tugas yang hendak dilaksanakan, semakin sederhana pula sarana dan prasarana yang dibutuhkan.

Dapat dipastikan pula bahwa sifat, ruang lingkup, dan bentuk kegiatan administrasi berbeda dari satu zaman ke zaman yang lain, ia berbeda pula dari satu waktu dan kondisi ke lain waktu dan kondisi. Tujuan yang berbeda-beda, tingkat kebutuhan yang berlain-lainan, kecerdasan yang beraneka ragam, kesemuanya turut menentukan bentuk dan sifat administrasi yang diperlukan.

Dari semua definisi diatas memperlihatkan kerjasama manusia sebagai objek atau lokus administrasi, sehingga dari penjelasan diatas dapat disimpulkan administrasi adalah proses dan pelaksanaan kerja sama antar manusia yang didasarkan rasionalitas dengan pembagian kerja dan peraturan-peraturan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan. Administrasi yang umumnya dilakukan dalam sebuah kelompok orang biasanya disebut organisasi.

2. Konsep Organisasi

Organisasi adalah sebuah organ yang bersifat terbuka terhadappengaruh dari perubahan lingkungan. Dalam menciptakan organisasi yang kompleks serta maju

maka harus beradaptasi dengan lingkungan, baik lingkungan intern maupun lingkungan ekstern organisasi. Organisasi merupakan unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah (tempat) pengelompokan orang dan pembagian tugas sekaligus tempat berlangsungnya berbagai aktivitas (proses) bagi pencapaian tujuan.

Ada begitu banyak para ahli yang memberikan pendapat mereka tentang organisasi. Salah satunya adalah Siagian (dalam Andry, 2015:14) yang menyatakan bahwa organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerjasama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seseorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Selain pengertian diatas menurut Siagian (2006:6), hakikatnya organisasi itu dilihat dari dua sudut pandang. Pertama, organisasi dipandang sebagai “wadah” dan organisasi dipandang sebagai “proses”. Dimana ketika organisasi dipandang sebagai wadah maka organisasi merupakan tempat dimana kegiatan-kegiatan administrasi dan manajemen dijalankan. Kemudian ketika organisasi dipandang sebagai proses maka organisasi akan menyoroti interaksi antara orang-orang didalam organisasi itu.

Menurut Jones dan Mathew (dalam Donni dan Agus, 2013:61) menyatakan bahwa organisasi merupakan alat yang digunakan oleh orang dalam

mengkoordinasikan tindakan-tindakan mereka guna memenuhi sesuatu yang mereka harapkan atau hargai, yaitu mencapai tujuan.

Schein(McAuley,et.,al.,2007:12) menyatakan organisasi merupakan koordinasi yang bersifat rasional yang dilakukan oleh sejumlah orang demi mencapai sejumlah tujuan yang jelas, lewat pembagian kerja atau fungsi, dan lewat suatu hirarki otoritas dan pertanggungjawaban.

Organisasi menurut Robbins (2007:510-512) mengacu pada sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi itu dari organisasi lain.

Draft (2010:11) mendefinisikan organisasi sebagai entitas sosial yang diatur oleh tujuan , didesain secara sengaja berupa sistem aktivitas yang terstruktur dan terkoordinasi, dan berhubungan dengan lingkungan eksternalnya.

Robbins and Mathew (2009:5) menyatakan bahwa organisasi merupakan entitas sosial yang dikoordinasi secara sadar, dengan batasan-batasan yang relatif dapat dikenali, yang berfungsi secara terus-menerus dengan dasarnya yaitu untuk mencapai suatu tujuan bersama atau seperangkat tujuan.

Sementara itu menurut Zulkifli (2009;34) organisasi merupakan pelaksanaan kerjasama sejumlah personil, dan juga mencakup rangkaian aktivitas pembagian tugas, penunjuk staf, pendegelasan wewenang dan tanggung jawab dalam rangka upaya pencapaian tujuan organisasi. Dalam menggerakkan organisasi, pemimpin harus memahami fungsi-fungsi manajemen yang menurut Terry (2009;15) yaitu :

1. Planning

2. Organizing
3. Actuating
4. Controlling

Sebagai alat administrasi dan manajemen, organisasi dapat ditinjau dari dua sudut pandang. Pertama organisasi dapat dipandang sebagai wadah, dan kedua organisasi dapat dipandang sebagai proses seperti dikemukakan Siagian (2003;96) organisasi adalah tempat dimana kegiatan-kegiatan administrasi dan manajemen dijalankan, sedangkan organisasi sebagai proses adalah proses menyoroti interaksi antara orang-orang didalam organisasi itu.

3. Konsep Manajemen

Manajemen adalah suatu tim yang disusun dalam organisasi yang dibentuk untuk menjadi pengendali organisasi untuk mencapai tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang hendak dicapai oleh organisasi.

Menurut George R. Terry (dalam Zulkifli dan Moris, 2014;18), mendefinisikan konsep manajemen sebagai proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan *planing*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* dimana pada masing-masing bidang digunakan baik ilmu pengetahuan maupun keahlian dan diikuti secara beruntutan dalam rangka usaha mencapai sasaran yang telah ditetapkan semula.

Dalam mengartikan dan mendefinisikan manajemen ada berbagai ragam, ada yang mengartikan dengan ketatalaksanaan, manajemen pengurusan dan lain sebagainya. Bila dilihat dari literatur-literatur yang ada, pengertian Manajemen menurut Manulang (dalam Zulkifli, 2015:4) dapat dilihat dari tiga pengertian:

- a. Manajemen sebagai suatu proses
- b. Manajemen sebagai kolektivitas manusia
- c. Manajemen sebagai ilmu (*science*) dan sebagai seni (*art*)

Sementara itu Gibson, donelly dan Ivancevich 1996 (dalam Ratminto, 2005:1) mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu inividu bertindak sendiri.

Menurut Siagian (dalam Andry, 2015:12) manajemen didefinisikan sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Menurut Manulang (dalam Ratminto, 2005:1) manajemen sebagai seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan daripada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Manajemen suatu kolektivitas yang merupakan suatu kumpulan dari orang-orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Kolektivitas atau kumpulan orang-orang inilah yang disebut dengan manajemen, sedangkan orang-orang yang bertanggung jawab terhadap terlaksanannya suatu tujuan atau berjalannya aktivitas manajemen disebut manager.

Sedangkan manajemen menurut Stoner, Et.al (dalam Zulkifli, 2009;16) mengemukakan bahwa manajemen merupakan proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumberdaya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan.

Manajemen sebagai suatu ilmu dan seni, melihat bagaimana aktivitas manajemen dihubungkan dengan prinsip-prinsip dari manajemen. Manajemen yaitu koordinasi, penetapan tenaga kerja, pengarahan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

4. Konsep Pelaksanaan

Pelaksanaan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan penerapan. Majone dan Wildavsky mengemukakan pelaksanaan sebagai evaluasi. Browne dan Wildavsky mengemukakan bahwa pelaksanaan adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan (dalam Nurdin2002;70).

Pengertian-pengertian diatas memperlihatkan bahwa kata pelaksanaan bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa pelaksanaan bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

Pelaksanaan merupakan aktivitas atau usaha-usaha yang dilaksanakan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan, alat-alat yang diperlukan, siapa yang melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya, mulai dan bagaimana cara melaksanakannya.

Pelaksanaan menurut Westra adalah sebagai usaha-usaha yang dilakukan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan melengkapi segala kebutuhan alat-alat yang diperlukan, siapa yang akan melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya dan kapan waktu dimulainya.

Siagian S. P mengemukakan bahwa pelaksanaan merupakan keseluruhan proses pemberian motivasi bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa, sehingga pada akhirnya mereka mau bekerja secara ikhlas agar tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis.

Menurut Terry (dalam wahyu Hidayat, 2011;24) pelaksanaan merupakan usaha menggerakkan anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan dan sasaran anggota-anggota perusahaan tersebut, oleh karena para anggota itu juga ingin mencapai sasaran tersebut.

Menurut syaukani dkk (2004 : 295) implementasi atau pelaksanaan adalah serangkaian kegiatan dalam rangka untuk memberikan kebijakan publik ehingga kebijakan dapat membawa hasil, seperti yang diharapkan. Mereka termasuk

serangkaian kegiatan, persiapan pertama maju menetapkan aturan yang merupakan interpretasi dari kebijakan tersebut. Kedua, mempersiapkan sumber daya untuk mendorong pelaksanaan kegiatan termasuk infrastruktur, sumber daya keuangan dan tentu saja penentuan siapa yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan ini. Ketiga, bagaimana menghantarkan kebijaksanaan konkret untuk umum.

Berdasarkan pandangan ini diketahui bahwa proses pelaksanaan kekhawatiran kebijakan yang sebenarnya tidak hanya perilaku badan administratif bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan kepada diri kelompok sasaran, melainkan menyangkut jaringan kekuatan politik, ekonomi, sosial dan secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat untuk menetapkan arah yang tujuan kebijakan publik dapat terwujud sebagai hasil dari kegiatan pemerintah.

Sementara itu, menurut Daaniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier (Wahab 2005; 65) menjelaskan arti dari pelaksanaan ini dengan mengatakan bahwa pemahaman yang sebenarnya apa yang terjadi setelah program dinyatakan berlaku atau dirumuskan fokus kebijakan pelaksanaan, yaitu peristiwa dan bekerja dengan kegiatan yang timbul setelah pedoman disahkannya kebijakan negara, yang meliputi upaya untuk mengelola serta atas konsekuensi atau dampak nyata pada orang-orang atau peristiwa.

Untuk mencapai suatu tujuan maka diperlukan upaya atau usaha oleh setiap anggota organisasi terhadap rangkaian kegiatan untuk semua rencana dan

kebijakan yang telah dirumuskan. Dengan semua rencana yang telah dirumuskan maka diperlukan alat-alat pendukung dalam pelaksanaan suatu rencana tersebut.

5. Konsep Budaya Organisasi

Setiap organisasi mempunyai budaya yang berbeda-beda dan masing-masing menunjukkan karakteristik kekhususan suatu organisasi. Sehubungan dengan itu Newstrom menyatakan bahwa setiap organisasi memiliki sejarahnya sendiri-sendiri seperti pola komunikasi, sistem dan prosedur, pernyataan filosofis, cerita maupun mistik sendiri. Hal-hal tersebut secara keseluruhan merupakan suatu budaya (culture) dari organisasi.

Pemahaman tentang budaya organisasi tidak lepas dari konsep dasar tentang budaya itu sendiri. Budaya meliputi segala manifestasi kehidupan manusia, yang didalamnya memuat cara berpikir dan bertindak manusia dan masyarakat dalam membentuk peradabannya. Budaya berhubungan dengan status dan peran kehidupan manusia, misalnya menyangkut agama, kesenian, filsafat, ilmu pengetahuan, tata negara, dan institusi. Budaya dipandang sebagai sesuatu yang lebih dinamis, berhubungan dengan seluruh aktivitas manusia.

Budaya organisasi adalah apa yang dipersepsikan karyawan dan cara persepsi itu menciptakan suatu pola keyakinan, nilai, dan ekspektasi. Edgar Schein (dalam John M. Ivancevich, dkk 2006;44) mendefinisikan budaya organisasi sebagai suatu pola dari asumsi dasar yang diciptakan, ditemukan, atau dikembangkan oleh kelompok tertentu saat belajar menghadapi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal yang telah berjalan cukup baik untuk dianggap valid dan oleh

karena itu, untuk diajarkan kepada anggota baru sebagai cara yang benar untuk berpersepsi, berpikir, dan berperasaan sehubungan dengan masalah yang dihadapi.

Marvin Bower memberikan pengertian budaya sebagai “ cara kita melakukan hal-hal disini”. Sementara Edger Schein dalam karyanya *Organizational Culture and Leadership* mendefinisikan budaya sebagai *Shared Basic Assumptions* atau menganggap pasti terhadap sesuatu yang meliputi *belief* (keyakinan) dan *Value* (nilai). *Belief* merupakan asumsi dasar tentang perputaran dunia yang terlepas dari ekspresi materiil yang diperoleh suatu komunitas.

Adapun *value* (nilai) merupakan ukuran normatif yang mempengaruhi manusia melaksanakan tindakan yang dihayatinya. Menurut Vijay Sathe dalam *Taliziduhu*, nilai merupakan asumsi dasar kehidupan manusia dan cara manusia bertahan hidup. Dalam budaya organisasi, berbagi nilai dan keyakinan yang sama dengan seluruh anggota organisasi merupakan bagian dari budaya.

Fred Luthan mengetengahkan enam karakteristik penting dari budaya organisasi, yaitu :

- 1) *Observed behavioral regularities*, yaitu keberaturan cara bertindak dari para anggota yang tampak teramati. Ketika anggota organisasi berinteraksi dengan anggota lainnya, mereka mungkin menggunakan bahasa umum, istilah, atau ritual tertentu.
- 2) *Norms*, yaitu berbagai standar perilaku yang ada, termasuk di dalamnya tentang pedoman sejauh mana suatu pekerjaan harus dilakukan.
- 3) *Dominant values*, yaitu adanya nilai-nilai inti yang dianut bersama oleh seluruh anggota organisasi, misalnya tentang kualitas produk yang tinggi, absensi yang rendah, atau efisien yang tinggi.
- 4) *Philosophy*, yaitu adanya kebijakan yang berkenaan dengan keyakinan organisasi dalam memperlakukan pelanggan dan karyawan.

- 5) Rules, yaitu adanya pedoman yang ketat, dikaitkan dengan kemajuan organisasi.
- 6) Organization climate, yaitu perasaan keseluruhan (an overall of feeling) yang dilukiskan melalui kondisi tata ruang, cara berinteraksi para anggota organisasi, dan cara anggota organisasi memperlakukan dirinya dan *customer*.

Dengan demikian, budaya organisasi dapat dipandang sebagai sebuah sistem yang mencakup umpan balik (feed back) dari masyarakat, profesi, hukum, kompetisi, dan lainnya. Dilihat dari prosesnya, budaya organisasi mengacu pada asumsi nilai, dan norma. Adapun dilihat dari output, berkaitan dengan pengaruh budaya organisasi terhadap perilaku organisasi, teknologi, strategi, image, dan produk.

Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada saat ini, tentunya akan membawa aplikasi yang luas terhadap semua aspek kehidupan manusia. Revolusi dibidang komunikasi dan informasi misalnya telah menyebabkan terjadinya perubahan-perubahan dalam budaya komunikasi antar manusia dengan menggunakan teknologi komputer erbasis internet, sehingga arus informasi bergitu cepat hingga jarak bukan lagi kendala bearti hubungan cepat antara satu tempat dengan tempat lainnya, waktu yang diperlukan menjadi begitu singkat.

Oleh karena itu budaya organisasi perlu dibangun sedemikian rupa agar fleksibel, adaptif dan akomodatif terhadap aneka perubahan sehingga cita-cita organisasi yang memiliki keunggulan bukan sekedar sebuah mimpi, hal ini sejalan dengan pendapat Soedjatmoko (dalam Moeljono.2005) yang menyatakan bahwa “perusahaan yang unggul adalah perusahaan yang mempunyai keunggulan

manajemen dengan kepemimpinan yang unggul akan berhasil mempertahankan keunggulan tersebut”.

Menurut Gibson budaya organisasi adalah apa yang dipahami oleh anggota (karyawan) dan bagaimana persepsi menciptakan sebuah pola dari keyakinan (belief) dan nilai-nilai dan harapan.

Moorehead dan Griffin menyatakan budaya organisasi adalah seperangkat nilai-nilai yang membantu anggota organisasi mengetahui tindakan-tindakan yang dapat diterima dan yang tidak diterima.

John P. Kotter dan James L. Heskett membagi budaya organisasi menjadi dua tingkatan yang berbeda. Pada tingkatan yang lebih dalam dan kurang terlihat, nilai-nilai yang dianut bersama dalam kelompok cenderung bertahan meskipun anggota kelompok sudah berubah. Pada tingkatan ini, budaya sukar berubah, sebagian karena anggota kelompok sering tidak sadar akan banyaknya nilai yang mengikat mereka bersama. Pada tingkat yang terlihat, budaya menggambarkan pola atau gaya perilaku organisasi, sehingga karyawan-karyawan baru secara otomatis terdorong untuk mengikuti perilaku sejawatnya.

John P. Kotter dan James L. Heskett menjelaskan tiga konsep budaya organisasi, yaitu:

- 1) Budaya yang kuat, ditandai dengan adanya kecenderungan secara bersama-sama menganut seperangkat nilai dan metode dalam menjalankan usaha organisasi.
- 2) Budaya strategis, memiliki arah budaya yang selaras dan motivasi anggota untuk meningkatkan kinerja organisasi.
- 3) Budaya adaptif, merupakan budaya yang siap menanggung resiko, percaya, dan proaktif terhadap kehidupan individu.

Taliziduhu Ndaraha menjelaskan tentang sumber-sumber pembentuk budaya organisasi, diantaranya :

- 1) Pendiri organisasi
- 2) Pemilik organisasi
- 3) Sumber daya manusia asing
- 4) Luar organisasi
- 5) Orang yang berkepentingan dengan organisasi
- 6) Masyarakat

Bambang Tri Cahyono mengemukakan empat alternatif pendekatan terhadap manajemen budaya organisasi, yaitu :

- 1) Melupakan kultur
- 2) Mengendalikan lingkungan
- 3) Mengubah unsur-unsur kultur agar cocok dengan strategi
- 4) Mengubah strategi

6. Konsep Pelayanan Publik

Tugas daerah otonom (kabupaten atau kota) adalah melaksanakan pemerintahan umum, pelayanan masyarakat dan pembangunan. Pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas penting pemerintah daerah.

Mengingat pentingnya eksistensi pelayanan kepada masyarakat, sebagai salah satu tugas pemerintahan, maka sangat wajar apabila hal ini menjadi isu strategis yang saat ini menjadi topik pembicaraan. Pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat selalu mendapat kritikan. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak atau belum sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Memberikan kepuasan dalam pelayanan umum kepada masyarakat adalah hal yang sangat relatif. Tetapi yang terpenting adalah bahwa pelayanan yang akan diberikan harus memiliki standar, agar ada jaminan pelayanan dasar dengan mutu yang dapat dipertanggungjawabkan.

Terwujudnya pelayanan umum (publik) yang berkualitas (prima) merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Disadari bahwa kebijakan pendayagunaan aparatur negara khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, senantiasa harus memperhatikan tuntutan dan dinamika masyarakat.

Tujuan peningkatan pelayanan umum seperti telah dituangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, tidak lain karena menyadari bahwa pelayanan pada pokoknya adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha kegiatan yang sifatnya jasa, serta memiliki peranan yang sifatnya menentukan.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Adapun penyelenggaranya adalah lembaga dan petugas pelayanan publik, baik pemerintah daerah maupun badan usaha milik daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Saat ini pelayanan merupakan salah satu faktor yang banyak mendapat perhatian dari semua unsur pemerintah khususnya yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanannya. Hal ini disebabkan karena

masih terlihat pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintahan masih kurang efektif sehingga tidak memuaskan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya :

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan (Prosedurnya Sederhana).
2. Mendapat pelayanan yang wajar.
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapat perlakuan jujur dan terus terang (Transparansi).

Semakin optimalnya parameter-parameter tersebut terakomodasi dalam keseluruhan kegiatan pelayanan sampai akhir, maka akan semakin prima layanan yang diberikan.

Timbulnya pelayanan umum atau publik disebabkan oleh budaya kepentingan umum di masyarakat. Pelayanan umum bukanlah sasaran atau kegiatan, melainkan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Peran layanan dalam proses adalah bertindak selaku katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan seharusnya. Pelayanan berlaku sebagai katalisator sehingga layanan berperan penting dalam suatu sistem kerja atau kegiatan organisasi.

Pelayanan sebagai katalisator artinya aparat atau pegawai yang ada dalam suatu organisasi melaksanakan tugas-tugas pelayanan sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku.

Peningkatan pelayanan umum yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan

oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Untuk mencapai pelayanan kemasyarakatan secara efektif dan efisien, maka harus memenuhi asas-asas sebagai berikut :

1. **Transparansi**
Pelayanan umum harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara cukup memadai serta mudah dipahami.
2. **Akuntabilitas**
Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan dan norma-norma yang berlaku terkait dengan pelayanan.
3. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kebersamaan hak**
Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak bersifat diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, atau status sosial dan ekonomi.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan umum harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

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

Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Produk Pelayanan
4. Biaya Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Demikian pula di bidang pemerintah, peranan pelayanan publik atau umum yang diselenggarakan oleh pemerintah, belum dapat memenuhi harapan semua pihak sehingga diperlukan sistem manajemen untuk penyelenggaraan pelayanan umum.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (S.Lukman, 2004:6).

Selanjutnya Prasajo (2006:6-18) menyatakan pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan jasa yang diperlukan. Pelayanan merupakan respons terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan.

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Pandji Santosa, 2012;57).

Sebenarnya penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayan yang secara langsung memberikan pelayanan

kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat dikerjasamakan dengan pihak swasta atau diserahkan kepada swasta apabila memang dipandang lebih efektif dan sepanjang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

7. Konsep Reformasi

Reformasi merupakan proses upaya sistematis, terpadu, dan komprehensif, ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik. Sistem yang memungkinkan terjadinya mekanisme penyelenggaraan pemerintahan negara yang efektif dan efisien dengan menjaga sinergi yang konstruktif di antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat.

Menurut Mohamad thahir haning (2015;147148) reformasi bisa diartikan sebagai sebuah agenda perubahan secara bertahap melalui berbagai macam strategi yang bisa dilakukan untuk mencapai hasil dan target yang diinginkan demi adanya perbaikan yang lebih menjanjikan, dan reformasi secara istilah perubahan dari yang sebelumnya tidak baik menjadi lebih baik atau reformasi sebagai bagian dari evolusi yang terus menerus dilakukan seiring dengan kemajuan zaman dan tuntutan masa depan yang membutuhkan perbaikan sebagai tolak ukur dalam pencapaian tingkat kepuasan atau keberhasilan.

Menurut Lidjan Poltak Sinambela (2016;25) secara teoritis, reformasi adalah perubahan dimana kedalamannya terbatas sedangkan keluasan perubahannya melibatkan seluruh masyarakat.

Menurut Pandji Santosa (2012;117) reformasi adalah suatu proses yang tidak bisa diabaikan, reformasi secara naluri harus dilakukan karena tatanan pemerintah yang baik pada suatu masa, dapat menjadi tidak sesuai lagi karena perkembangan zaman.

Reformasi merupakan proses upaya sistematis, terpadu, dan komprehensif, ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik. Good Governance (tata pemerintahan yang baik): sistem yang memungkinkan terjadinya mekanisme penyelenggaraan pemerintah negara yang efektif dan efisien dengan menjaga sinergi yang konstruktif di antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat (sedarmayanti, 2013;67).

Sulastomo, (2003;66). Agar cita-cita reformasi dapat ditempatkan kembali pada jalur yang semestinya perlu mengedepankan Substansi reformasi sebagai berikut:

1. Substansi pertama dari cita-cita reformasi adalah keinginan membangun kehidupan politik yang demokratis. Untuk itu melaksanakan perubahan penyelenggaraan negara yang amat mendasar misalnya, tentang terbitnya Undang-Undang (UU) No 22 dan 25 Tahun 1999 tentang otonomi daerah.
2. Substansi kedua, upaya menyejahterakan rakyat.
3. Substansi ketiga adalah pemerintah yang bersih (Good Governace). Pemerintah yang amanah, bebas KKN, dan mampu mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Visi reformasi yaitu terwujudnya pemerintahan yang amanah atau terwujudnya tata pemerintahan yang baik, sedangkan misi reformasi adalah mengembalikan cita dan citra birokrasi pemerintahan sebagai abdi negara dan

abdi masyarakat serta dapat menjadi suri tauladan dan panutan masyarakat dalam menjalani kehidupan sehari-hari.

Disamping itu reformasi perlu menghasilkan atau menunjukkan cepatnya keberhasilan yang merupakan perbaikan sistem kerja yang berdampak pada efektivitas dan efisiensi penggunaan sumber daya dan sistem kerja yang baku untuk mempermudah dan memperlancar pelayanan kepada masyarakat.

8. Konsep Birokrasi

Birokrasi adalah organisasi besar, mengusung misi berskala besar dikerjakan oleh banyak orang, personil, atau pegawai. Birokrasi itu berasal dari kata “biro” (kantor) dan “krasi” (pemerintahan, pengelolaan masyarakat). Birokrasi jadinya adalah pemerintahan yang dilakukan dari kantor, dan kantor berkonotasi dengan dokumen, kertas, tulisan, terencana, terdidik,. Jadi birokrasi adalah pemerintahan atau pengelolaan masyarakat yang dilakukan secara tertulis, terencana, terdokumentasi secara rapi dan dilakukan oleh orang-orang yang terdidik.

birokrasi bukanlah sesuatu yang berhubungan dengan kemacetan-kemacetan administrasi atau suatu hal tidak efisien, seperti anggapan masyarakat pada umumnya. Birokrasi dimaksudkan untuk mengorganisasi secara teratur suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh banyak orang.

Dalam dunia pemerintahan, konsep birokrasi dimaknai sebagai proses dan sistem yang diciptakan secara rasional untuk menjamin mekanisme dan sistem

kerja yang teratur, pasti dan mudah dikendalikan. Sedangkan dalam dunia bisnis, konsep birokrasi diarahkan untuk efisiensi pemakaian sumberdaya dengan pencapaian *output* dan keuntungan yang optimum.

Secara bahasa, istilah birokrasi berasal dari bahasa Prancis, *bureau* yang berarti kantor atau meja tulis, dan kata Yunani, *kratein* yang berarti mengatur. Birokrasi adalah tipe organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif dengan cara mengkoordinasi secara sistematis teratur pekerjaan dari banyak anggota organisasi.

Birokrasi menurut kamus umum bahasa Indonesia adalah sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan atau dalam definisi yang lain, birokrasi adalah cara bekerja atau susunan pekerjaan yang serba lamban, serta menurut tata aturan yang banyak liku-likunya (Pandji Santosa, 2012;1-2).

Birokrasi adalah tipe dari suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinasi pekerjaan banyak orang secara sistematis (teratur). Dalam suatu rumusan lain, dikemukakan bahwa birokrasi adalah tipe organisasi yang dipergunakan pemerintahan modern untuk pelaksanaan berbagai tugasnya yang bersifat spesialisasi, dilaksanakan dalam sistem administrasi dan khususnya oleh aparatur pemerintah.

David Osborne (dalam Mohamad Thahir Haning, 2015;36-37) berpendapat bahwa birokrasi bermakna suatu metode organisasi dalam sistem administrasi

yang rasional dan efisien-metode untuk menggantikan pelaksanaan kekuasaan yang sewenang-wenang oleh rezim otoriter.

Birokrasi menurut weber (dalam Miftah Thoha, 2014;15) merupakan sistem untuk mengatur organisasi yang besar agar diperoleh pengolahan yang efisien, rasional, dan efektif.

Birokrasi sebagai alat atau mesin pemerintah, administrasi negara, atau administrasi publik, merupakan keberadaan yang central dalam membawa kebijaksanaan-kebijaksanaan atau peraturan-peraturan pemerintah (Warsito utomo, 2012;211).

Yang menjadi ciri dari birokrasi ialah adanya pembagian kerja secara hirarkis dan rinci yang didasarkan pada aturan-aturan tertulis yang diterapkan secara impersonal, yang dijalankan oleh staf yang bekerja full time, seumur hidup dan profesional, yang sama sekali tidak turut memegang kepemilikan atas 'alat-alat pemerintahan' atau pekerjaan, keuangan jabatannya. Mereka ini hidup dari gaji, dan pendapatan yang diterimanya tidak didasarkan secara langsung atas dasar kinerja mereka.

Tata kerja pemerintahan agar tujuan negara bisa tercapai secara efektif dan efisien. Sebagai suatu cara atau metode maka sikap kita terhadap birokrasi haruslah obyektif, terbuka terhadap inovasi sesuai dengan kebutuhan konteks ruang dan waktunya. Sebagai sebuah cara atau metode pengorganisasian kerja, birokrasi tidak boleh menjadi tujuan dalam dirinya sendiri. Birokrasi ada untuk mencapai tujuan bersama.

Rod Hague menyatakan bahwa birokrasi membutuhkan sosok birokrat yang membutuhkan keterampilan pengalaman dan keahlian. Tentu saja dalam dunia pemerintahan modern pengelolaan negara modern merupakan sebuah proses yang membutuhkan keterampilan, pengalaman dan keahlian. Dan kebutuhan itu, hanya bisa dijalankan oleh birokrat yang modern pula.

Birokrasi adalah organisasi besar, mengusung misi berskala besar dikerjakan oleh banyak orang, personil, atau pegawai. Birokrasi itu berasal dari kata “biro” (kantor) dan “krasi” (pemerintahan, pengelolaan masyarakat). Birokrasi jadinya adalah pemerintahan yang dilakukan dari kantor, dan kantor berkonotasi dengan dokumen, kertas, tulisan, terencana, terdidik,. Jadi birokrasi adalah pemerintahan atau pengelolaan masyarakat yang dilakukan secara tertulis, terencana, terdokumentasi secara rapi dan dilakukan oleh orang-orang yang terdidik.

Sebagai sebuah bentukan organisasi yang sangat besar, birokrasi publik sendiri sebenarnya diciptakan dengan prinsip-prinsip objektivitas dan rasionalitas yang ketat. Ketika max Weber merumuskan konsep birokrasi sebagai sebuah alternatif yang terbaik dalam penyelenggaraan pelayanan publik masyarakat modern, yang dibayangkannya adalah serangkaian sub-sistem yang membentuk sebuah organisasi raksasa yang disebut negara dan kesemuanya tunduk pada prinsip-prinsip rasionalitas, dimaksud agar sistem wewenang dan tanggungjawab pada birokrasi dapat ditingkatkan dan dipertahankan secara berkesinambungan.

9. Konsep Reformasi Birokrasi

Dengan landasan pengabdian yang total dan sepenuh hati, pikiran dan tenaga untuk publik yang wajib dilayani, ada yang mengatakan reformasi birokrasi adalah secara umum perjuangan untuk menegakkan hukum dan konstitusi, langkah-langkah pembaharuan sektor publik dalam upaya mewujudkan tata pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang bersih, wahana untuk mewujudkan masyarakat madani, perbaikan atau pembentukan sesuatu yang baru, penyempurnaan tiada henti dan lain-lain.

Memang reformasi birokrasi memiliki maksud adanya proses atau rangkaian kegiatan dan tindakan yang sungguh-sungguh rasional dan realistis sehingga ada konsep dan sistem yang jelas, berlangsung terus menerus secara berkelanjutan dalam 6 (enam) pekerjaan yaitu meliputi evaluasi, penataan, penerbitan, perbaikan, penyempurnaan, pembaharuan. Objeknya adalah pada semua sektor penyelenggara negara bidang pemerintahan. Proses reformasi birokrasi dilaksanakan secara sungguh-sungguh berdasarkan azas dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, paling tidak pada 4 (empat) sasaran yaitu, menyangkut sistem, kebijakan, peraturan perundang-undangan dan akhlak moral.

Reformasi birokrasi merupakan upaya yang sangat strategis, karena birokrasi pemerintah adalah tulang punggung eksistensi dan kejayaan bangsa. Reformasi birokrasi harus berhasil, bersifat segera dan berlangsung tajam, namun tentunya ada tenggangnya, ada antaranya, agar segala rencana yang telah matang dapat berproses mulus tahap demi tahap.

Keberhasilan reformasi birokrasi akan berdampak positif pada semakin meluas dan melebarnya kelancaran komponen pelaku dalam berbagai aspek pembangunan bangsa di seluruh pelosok tanah air.

Dengan demikian, demi kepastian dan keyakinan bersama, maka reformasi birokrasi yang dilakukan harus benar-benar atas kehendak bersama, sehingga tidak ada satu warga negara pun yang secara laten maupun termanifestasikan menentang. Semua dilangsungkan semata-mata demi kepentingan yang jauh lebih besar.

Reformasi birokrasi secara umum menurut Mohamad Thahir Haning (2013;71-72) pada hakikatnya merupakan agenda penting dalam memperbaiki dan membenahi penyelenggaraan pemerintahan atau sistem administrasi terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan, dan sumber daya manusia aparatur.

Menurut Sedarmayanti (2013;71-72) reformasi birokrasi adalah upaya pemerintah meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektifitas, efisien, dan akuntabilitas.

Sedangkan menurut Agus Dwiyanto, dkk (2012;23) reformasi birokrasi dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintah dan pelayanan publik diarahkan untuk menciptakan kinerja birokrasi yang profesional dan akuntabel.

Reformasi birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan

pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (business proses) dan sumber daya manusia aparatur.

Sebagaimana yang kita ketahui bahwa dalam amandemen Undang-Undang Dasar (UUD) 1945, reformasi birokrasi dimaknai sebagai penataan ulang terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang dijalankan aparatur pemerintah baik pada level pemerintahan lokal maupun nasional. Pendekatan reformasi birokrasi berdasarkan amandemen UUD 1945 merupakan pendekatan sistematis yang secara konseptual lebih mengutamakan komprehensi dibandingkan ekstensi.

Argumen pelaksanaan reformasi birokrasi salah satunya adalah untuk mewujudkan *Good Governance*. *Good Governance* dapat ditinjau sebagai bentuk pergeseran paradigma konsep government (pemerintah) menjadi governance (kepemerintahan). Artinya pemerintah ada karena ada masyarakat. Oleh karenanya, revisi kerangka pikir birokrat yang selama ini cenderung feodal adalah dengan membangkitkan kesadaran para birokrat bahwa masyarakat adalah *tax payer* (pembayar pajak) yang menjadi sumber konsekuensinya birokrat dilingkungan pemerintahan seharusnya memprioritaskan pelayanan publik bukan melanggengkan kepentingan kekuasaan suatu rezim atau memelihara budaya patron-klien dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

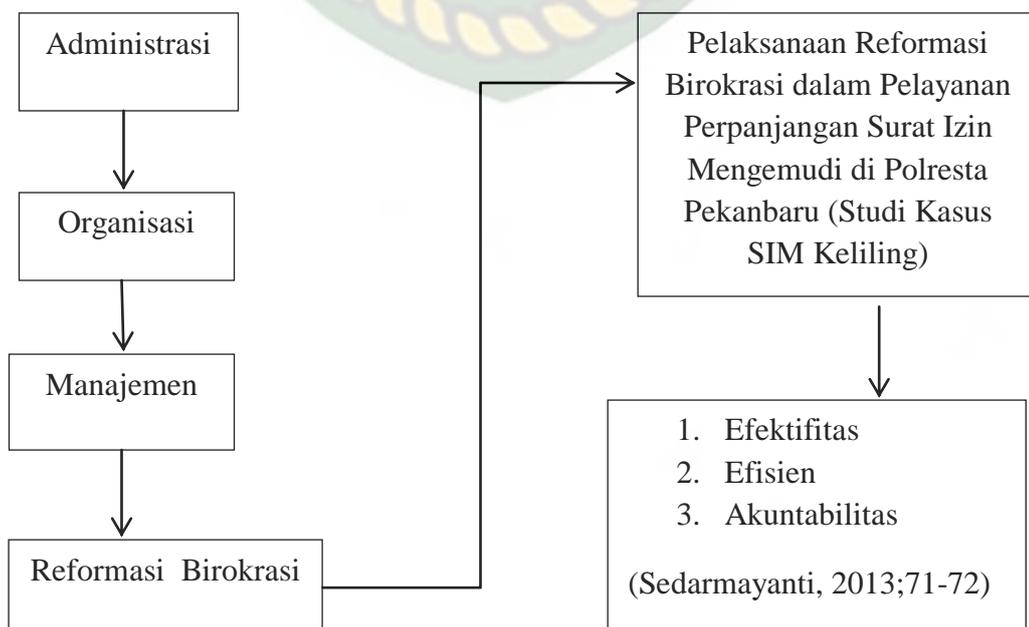
Oleh karenanya, dimasa mendatang peran birokrasi perlu di revisi kembali. Dalam masyarakat yang berubah (*changing society*), aparatur negara harus merubah perilakunya ke arah yang lebih kondusif seiring dengan perkembangan masyarakat. Artinya, Pemerintah baik secara institusional maupun aparatur secara

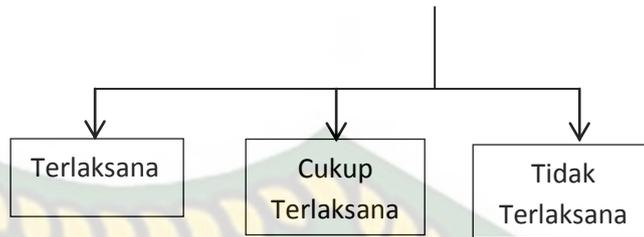
personal diharapkan beradaptasi melalui perampingan struktur, fleksibilitas, ketanggapan sertakemampuan untuk bekerjasama dengan semua pihak.

B. Kerangka Pikir

Kerangka pikiran dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang lebih rinci mengenai variabel penelitian beserta indikator-indikator yang terkait di dalam variabel penelitian. Kerangka pikiran pada variabel penelitian ini tentang Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling) secara lebih rinci dapat dilihat pada bagan yang digambarkan dibawah ini, yaitu sebagai berikut:

Gambar II.1 : Kerangka Pikir Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling)





C. Hipotesis

Berdasarkan yang telah dijabarkan oleh peneliti pada bab sebelumnya, dan diperjelas pada rumusan masalah, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

Diduga dengan adanya Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling) maka seharusnya masyarakat mendapatkan kemudahan dalam pengurusan perpanjangan SIM A dan C, tetapi masih terdapat keluhan dari masyarakat yang mana perubahan yang dilakukan masih tidak terlaksanadengan baik yang mana sesuai dengan tujuan dari reformasi birokrasi itu sendiri yaitu upaya pemerintah meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektifitas, efisien, dan akuntabilitas. Sesuai dengan tujuan pemerintahan melakukan reformasi tersebut dalam Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling).

D. Konsep Operasional

Untuk mempermudah dalam menganalisa penelitian dan menghindari salah pengertian dan pemahaaman terhadap penelitian ini maka penulis perlu

memaparkan definisi konsep yang akan digunakan sebagai landasan dalam penelitian ini yaitu:

1. Administrasi sebagai salah satu cabang ilmu sosial, definisinya terbatas hanya sekedar pekerjaan yang berkenaan dengan ketatausahaan dari suatu organisasi. Administrasi dapat dilihat dari arti sempit dan luas, pengertian administrasi sebagai arti sempit merupakan kegiatan ketatausahaan seperti surat menyurat, dan pengertian administrasi dalam arti luas merupakan bentuk kerjasama yang dilakukan oleh beberapa orang yang mengikatkan diri secara rasional untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Organisasi merupakan unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah (tempat) pengelompokan orang dan pembagian tugas sekaligus tempat berlangsungnya berbagai aktivitas (proses) bagi pencapaian tujuan.
3. Manajemen adalah suatu tim yang disusun dalam organisasi yang dibentuk untuk menjadi pengendali organisasi untuk mencapai tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang hendak dicapai oleh organisasi.
4. Pelaksanaan adalah usaha menggerakkan anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan dan sasaran anggota-anggota perusahaan tersebut, oleh karena para anggota itu juga ingin mencapai sasaran tersebut.
5. Reformasi adalah perubahan dimana kedalamannya terbatas sedangkan keluasan perubahannya melibatkan seluruh masyarakat.
6. Birokrasi adalah suatu sistem kewenangan, kepegawaian, jabatan dan metode yang dipergunakan pemerintah untuk melaksanakan program-program.
7. Reformasi birokrasi adalah upaya pemerintah meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektifitas, efisien, dan akuntabilitas.
8. SIM adalah perangkat yang wajib dimiliki oleh pengemudi kendaraan bermotor sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan.
9. Efektivitas organisasi adalah tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan atau sasaran.
Efektivitas Individu adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan.
10. Efisien adalah dapat diukur sebagai rasio keluaran terhadap masukan.
11. Akuntabilitas yaitu meningkatkan tanggungjawab para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat luas.

E. Operasional Variabel

Operasional Variabel penelitian tentang Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling).

Tabel II.1 : Operasional Variabel Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling).

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Ukuran
1	2	3	4	5
Reformasi birokrasi adalah upaya pemerintah meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektivitas, efisien, dan	Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Perpanjangan Pelayanan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus	1. Efektifitas	- Professionalitas petugas dalam melaksanakan pelayanan - Kejelasan waktu pelayanan - Transparansi prosedur pelayanan	a. Terlaksana b. Cukup Terlaksana c. Tidak Terlaksana
akuntabilitas (Sedarmayanti, 2013;71-72).	SIM Keliling)	2. Efisien	- Jarak tempuh lokasi pembuatan SIM keliling	



yang strategis

- Biaya administrasi sesuai dengan ketentuan
- Mempermudah masyarakat dalam pengurusan perpanjangan SIM

3. Akuntabilitas

- Sarana dan prasarana yang memadai, aman dan nyaman
- Memberikan pelayanan yang ramah (5S)
- Respon penanganan pengaduan dan informasi publik

F. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial (Sugiyono, 2016;107). Pengukuran terlebih dahulu menetapkan kategori ukuran penilaian setiap indikator dan diklarifikasikan dalam tiga kategori yaitu terlaksana, cukup terlaksana, dan kurang terlaksana. Disetiap pertanyaan diberi bobot skor sebagai berikut :

- a. Terlaksana dengan bobot skor : 3
- b. Cukup terlaksana dengan bobot skor : 2
- c. Kurang terlaksana dengan bobot skor : 1

Rumus :

Skor maksimal = Bobot skor tertinggi x jumlah item yang dinilai (pertanyaan) x jumlah responden (disini terdapat 100 responden masyarakat dan 4 orang pegawai = 104 responden)

Skor minimal = Bobot skor terendah x jumlah item yang dinilai (pertanyaan) x jumlah responden (disini terdapat 100 responden masyarakat dan 4 orang pegawai = 104 responden)

Melalui skor jawaban tersebut, maka diperoleh skor maksimal yaitu $3 \times 9 \times 104 = 2.808$ sedangkan skor minimal yaitu $1 \times 9 \times 104 = 936$, sehingga interval skor untuk seluruh pertanyaan adalah sebagai berikut :

$$Interval = \frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Banyaknya Kategori Penilaian}}$$

$$= \frac{2.808 - 936}{3}$$

$$= \frac{1872}{3}$$

Interval = 624

Berdasarkan rumus diatas, maka diperoleh pengkategorian interval skor sebagai berikut :

Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling) berada pada interval 2.184 – 2.808

Cukup Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling) berada pada interval 1.559 – 2.183

Kurang Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling) berada pada interval 934 – 1.558

Sedangkan ukuran indikator Reformasi Birokrasi adalah sebagai berikut :

1. Efektivitas

Pengukurannya adalah dengan memberikan 3 pertanyaan untuk 104 responden dengan skor tertinggi 936 dan skor terendahnya 312 dengan kelas interval 208 dan dinyatakan sebagai berikut :

Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden indikator produktivitas berada pada interval 728- 936

Cukup terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden indikator produktivitas berada pada interval 519 - 727

Kurang terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden indikator produktivitas berada pada interval 310 - 518

2. Efisien

Pengukurannya adalah dengan memberikan 3 pertanyaan untuk 104 respoonden dengan skor tertinggi 936 dan skor terendahnya 312 dengan kelas interval 208 dan dinyatakan sebagai berikut :

Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden indikator produktivitas berada pada interval 728 - 936

Cukup terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden indikator produktivitas berada pada interval 519 - 727

Kurang terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden indikator produktivitas berada pada interval 310 - 518

3. Akuntabilitas

Pengukurannya adalah dengan memberikan 3 pertanyaan untuk 104 responden dengan skor tertinggi 936 dan skor terendahnya 312 dengan kelas interval 208 dan dinyatakan sebagai berikut :

Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden indikator produktivitas berada pada interval 728 - 936

Cukup terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden indikator produktivitas berada pada interval 519 - 727

Kurang terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden indikator produktivitas berada pada interval 310 - 518

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Berdasarkan rumusan penelitian yang ada, data dan informasi yang diperoleh akan dikumpulkan melalui kuisioner, wawancara pada saat melakukan pra survey dijadikan dasar mendeskripsikan indikator variabel, karena itu tipe penelitian ini dapat dimasukkan kedalam tipe survey deskriptif yaitu menerangkan atau menguraikan keadaan yang sebenarnya atau secara fakta yang ada dilapangan yang berhubungan dengan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling) dengan tipe kuantitatif.

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi tempat dilakukannya penelitian ini adalah di Satlantas Polresta Pekanbaru Jl. Jend Ahmad Yani Pekanbaru. Alasan penulis memilih lokasi ini yaitu tersedianya data yang dibutuhkan peneliti untuk penelitian terhadap pelayanan SIM serta segala kegiatan organisasi berpusat dikantor tersebut.

Karena instansi ini yang bertugas melakukan pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat yang demokratis sehingga terwujudnya keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas. Dan menurut penulis instansi ini mempunyai peranan penting dalam melakukan perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat dalam penegakan hukum, pengkajian masalah lalu lintas serta registrasi identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi.

Dari tabel I.2 tersebut penulis memilih untuk mengambil lokasi penelitian pada SIM Keliling yang berlokasi di Purna MTQ Jl Sudirman pada hari Senin Pukul 09:00 – 14:00.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah kumpulan dari keseluruhan pengukuran objek, atau individu yang sedang dikaji. Populasi sering disebut juga sekelompok individu atau objek yang memiliki karakteristik yang sama, misalnya status sosial yang sama, atau objek lain yang mempunyai karakteristik sama seperti golongan darah.

Sedangkan sampel adalah sebagian, atau subset (himpunan bagian), dari suatu populasi. Populasi dapat berisi data yang besar sekali jumlahnya, yang mengakibatkan tidak mungkin atau sulit dilakukan pengkajian terhadap seluruh data tersebut, sehingga pengkajian dilakukan terhadap sampelnya saja.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Polresta Kota Pekanbaru yang mempunyai salah satu tugas pembuatan SIM di Kota Pekanbaru yang berlokasi Jl. Jend Ahmad Yani Pekanbaru. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah :

Tabel III.1 : Populasi Dan Sampel Tentang Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling).

No	Keterangan	Populasi	Sampel	Persentase
1.	Polisi yang bertugas	1	1	100%

2.	Pihak Kesehatan	1	1	100%
1	2	3	4	5
3.	Pihak Psikologi	1	1	100%
4.	Pihak Bank	1	1	100%
5	Masyarakat pengguna layanan SIM Keliling	358	100	28%
	Jumlah	362	39	100%

Sumber: Modifikasi Penulis, 2019

D. Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah untuk pengambilan sampel petugas menggunakan *Teknik Sensus* dengan pengambilan keseluruhan populasi menjadi sampel, karena jumlah populasinya yang sedikit. Sedangkan untuk pengambilan sampel masyarakat menggunakan *Teknik Accidental Sampling* dengan mengambil sampel yang sedang ditemui peneliti pada lokasi penelitian.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara, angket (kuesioner) dan observasi. Berupa identitas responden dan tanggapan responden tentang bagaimana Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam

Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling).

2. Data sekunder merupakan sumber informasi dan keterangan dari instansi yang berhubungan dengan penelitian ini. Data ini berupa arsip, literatur serta laporan tertulis yang berhubungan dengan penjelasan mengenai Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling) dalam melaksanakan tugasnya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data informasi yang lebih valid, maka teknik pengumpulan data adalah :

1. Observasi

Teknis pengumpulan data melalui pengamatan gejala atau kondisi, baik yang bersifat fisik maupun yang non fisik dengan menggunakan indera atau nalar penulis. Berdasarkan observasi mengenai Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling), penulis masih menemukan kekurangan dalam Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling) tersebut.

2. Wawancara

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data melalui wawancara dengan responden, penulis menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis, yang dijadikan penulis sebagai alat bantu untuk mewawancarai responden dalam proses pengumpulan data dan informasi.

3. Angket atau kuisioner

Selain wawancara penulis juga menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yaitu penulis membagikan jumlah daftar pertanyaan kepada responden untuk menggali informasi tentang observasi mengenai Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling).

G. Teknik analisis data

Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yang menggambarkan bagaimana melakukan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling).

H. Jadwal waktu penelitian

Jadwal waktu penelitian tentang Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling) yang direncanakan mulai dari bulan April tahun 2019.



BAB IV

DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Geografis Kota Pekanbaru

Nama Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama "Senapelan" yang pada saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku disebut Batin. Daerah yang mulanya sebagai ladang, lambat laun menjadi perkampungan. Kemudian perkampungan Senapelan berpindah ke tempat pemukiman baru yang kemudian disebut Dusun Payung Sekaki yang terletak di tepi muara sungai Siak.

Selanjutnya pada hari Selasa tanggal 21 Rajah 1204 H atau tanggal 23 Juni 1784 M berdasarkan musyawarah datuk-datuk empat suku (Pesisir, Lima Puluh, Tanah Datar dan Kampar), negeri Senapelan diganti namanya menjadi "Pekan Baharu" selanjutnya diperingati sebagai hari lahir Kota Pekanbaru. Mulai saat itu sebutan Senapelan sudah ditinggalkan dan mulai populer sebutan "PEKAN BAHARU", yang dalam bahasa sehari-hari disebut PEKANBARU.

Kota Pekanbaru terletak antara 101° 14'-101°34' Bujur Timur dan 0°25'-0° 45' Lintang Utara. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1987(7 September 1987) daerah Kota Pekanbaru di perluas dari 62,96 km²

menjadi 446,50 km², terdiri dari 8 kecamatan dan 45 kelurahan. Namun dari hasil pengukuran atau pematokan di lapangan oleh Badan Pertanahan Nasional Tingkat I Riau, maka ditetapkan luas kota Pekanbaru adalah 632,26 Km².

Secara umum kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah-daerah berikut :

1. Sebelah utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
2. Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
3. Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
4. Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

Visi Kota

Pernyataan visi yang dirumuskan oleh aparat penyelenggara pemerintah Kota Pekanbaru menuju tahun 2020 adalah "Terwujudnya Kota Pekanbaru Sebagai Pusat Perdagangan Dan Jasa, Pendidikan serta Pusat Kebudayaan Melayu, Menuju Masyarakat Sejahtera yang Berlandaskan Iman dan Taqwa".

Visi tersebut mengandung makna sebagai berikut:

Pusat Perdagangan dan Jasa, menggambarkan keadaan masyarakat Kota Pekanbaru yang diinginkan dalam decade 20 tahun kedepan Pemerintah Kota Pekanbaru dengan dukungan masyarakatnya yang dinamis akan selalu berusaha semaksimal mungkin untuk dapat mewujudkan Kota Pekanbaru menjadi pusat perdagangan dan jasa di kawasan Sumatera.

Pusat Pendidikan, pemerintah Kota Pekanbaru kedepan akan selalu berusaha untuk memberdayakan masyarakatnya agar dapat berperan serta secara aktif meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam rangka menciptakan pembangunan manusia seutuhnya. Pemberdayaan sumber daya manusia lebih diarahkan kepada terwujudnya sarana dan prasarana pendidikan formal dan non formal dibidang keahlian dan kejuruan yang terpadu diikuti dengan upaya

penyiapan sarana dan prasarana pra pendidikan sampai perguruan tinggi. Dengan langkah tersebut sangat diharapkan dalam decade 20 tahun kedepan di Kota Pekanbaru akan dapat tersedia sarana pendidikan yang lengkap dan unggul.

Pusat Kebudayaan Melayu merupakan refleksi dari peradaban tatanan nilai-nilai budaya luhur masyarakat Kota Pekanbaru yang mantap dalam mempertahankan, melestarikan, menghayati, mengamalkan serta menumbuhkan kembangkan budaya Melayu. Kehendak menjadikan Kota Pekanbaru sebagai pusat kebudayaan Melayu antara lain akan diarahkan kepada tampilnya identitas fisik bangun yang mencerminkan kepribadian daerah, adanya kawasan beridentitas adat Melayu serta makin mantapnya kehidupan adat yang digali dari nilai-nilai luhur Melayu.

Masyarakat Sejahtera merupakan salah satu tujuan kehidupan masyarakat Kota Pekanbaru pada decade 20 tahun kedepan. Dalam kondisi ini dicita-citakan masyarakat akan dapat hidup dilingkungan yang relatif aman, bebas dari rasa takut dan serba kecukupan lahir batin secara seimbangan dan selaras baik material maupun spiritual yang didukung dengan terpenuhinya kualitas gizi, kesehatan, kebersihan dan lingkungan.

B. Sejarah Ringkas Polresta Kota Pekanbaru

Negara Republik Indonesia merupakan negara kesatuan yang terdiri dari kepulauan serta penduduknya yang sangat menjemuk sehingga menjadikannya berbagai macam permasalahan dan persoalan. Persoalan tersebut kemungkinan akan terus berkembang dan akan menimbulkan kerawanan-kerawanan diberbagai bidang, sehingga menuntut semua pihak baik masyarakat maupun pemerintah

bertanggung jawab untuk mengatasikerawanan-kerawanan tersebut dan ditutup adanya kepastian keamanan, karena keamanan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia baik sebagai individu maupun sebagai bagian kelompok dari dalam kehidupan masyarakat umum.

Polresta Pekanbaru berdiri pada tahun 1975, Polresta merupakan kepanjangan dari Kepolisian Resort Kota Pekanbaru yang bermarga di Jalan Ahmad Yani No. 11 Pekanbaru. Kepolisian Resot Kota Pekanbaru sebagai Kesatuan Operasional Dasar merupakan perpanjangan tangan Polri yang bertanggung jawab atas keamanan, ketertiban dan penegakan hukum baik terhadap individu maupun keamanan umum sebagaimana rumusan Tugas Pokok Polri sesuai dengan Undang-undang Kepolisian RI Nomor 2 Tahun 2002, khususnya dalam wilayah Pekanbaru sebagai berikut :

1. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat.
 2. Menegakan hukum.
 3. Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.
- a. Batasan Wilayah

Wilayah Hukum Polresta Pekanbaru, memiliki luas 632,17 km², Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Siak sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Kampar, sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Kampar.

Karakteristik :

1. Polresta Pekanbaru merupakan Ibu Kota propinsi Riau dengan karakteristik daerah merupakan daratan rendah sedikit bergambut.
 2. Sungai yang membentang dan melewati Kota Pekanbaru yaitu Sungai Siak Bermuara sampai ke Kabupaten Siak, sungai ini merupakan transportasi.
- b. Visi dan Misi Satlantas Polresta Pekanbaru

Adapun yang menjadi visi dan misi Satlantas Polresta Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. Visi

Agar Polresta Pekanbaru dapat berkarya secara konsisten dan tetap eksis, antisipatif, inovatif, serta produktif dalam mengemban setiap mandat yang telah diberikan oleh pemerintah, maka diperlukan cara pandang ke depan atau visi, yang sekaligus sebagai arah dalam merespon setiap mandat yang diterima. Adapun visi Polresta yaitu “Terwujudnya kemitraan antara Polresta Pekanbaru dengan masyarakat dilandasi sikap yang profesional dan proporsional dengan mejunjung tinggi Supremasi Hukum dan Hak Asasi Manusia guna mewujudkan keamanan dan ketertiban masyarakat di wilayah hukum Polresta Pekanbaru.”

2. Misi

- a. Menciptakan suasana lingkungan kerja yang dinamis dan berkesinambungan dengan motto pelaksanaan tugas Polri bebas dari pelanggaran.
- b. Mengelola dan meningkatkan kemampuan personil sehingga dapat melaksanakan tugas secara profesional dan proporsional.
- c. Mengelola profesionalisme SDM dengan dukungan sarana dan prasarana seperti penggunaan teknologi informasi dalam pemeliharaan keamanan, pencegahan dan pengungkapan kasus kejahatan.
- d. Menjalin kemitraan dengan masyarakat melalui perpolisian masyarakat agar patuh hukum sehingga masyarakat ikut berperan aktif menciptakan Kamtibmas.
- e. Mengembangkan Community Policing dengan memberdayakan Siskamling guna mewujudkan keamanan dilingkungan masing-masing.
- f. Memberikan bimbingan kepada masyarakat tentang sadar hukum melalui upaya Preentif dan Preventif sehingga dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan kepatuhan hukum.

C. Tugas dan Fungsi Polresta Pekanbaru

- a. Tugas Polresta Pekanbaru

Tugas dari Polresta Pekanbaru adalah menyelenggarakan tugas pokok Polri dan memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dan melaksanakan tugas-tugas Polri lainnya dalam daerah hukum Polresta, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Fungsi Polresta Pekanbaru

Dalam melaksanakan tugasnya, Polresta Pekanbaru memiliki fungsi yaitu :

1. Pemberian pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan/pengaduan, pemberian bantuan dan pertolongan termasuk pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, dan pelayanan surat izin/keterangan, serta pelayanan pengaduan atas tindakan anggota Polri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Pelaksanaan fungsi intelijen dalam bidang keamanan guna terselenggaranya deteksi dini dan peringatan dini
3. Penyelidikan dan penyidikan tindakan pidana, fungsi identifikasi dan fungsi laboratorium forensik lapangan dalam rangka penegakan hukum, serta pembinaan. Koordinasi dan pengawasan Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS).
4. Pembinaan masyarakat, yang meliputi pemberdayaan masyarakat melalui perpolisian masyarakat, pembinaan dan pengembangan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa dalam rangka peningkatan kesadaran dan ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan ketentuan peraturan perundang-undangan, terjalinnya hubungan antara Polri dengan masyarakat, koordinasi dan pengawasan kepolisian khusus.
5. Pelaksanaan fungsi Sabhara, meliputi kegiatan pengaturan, penjagaan, pengawalan, patroli (Turjawali) serta pengamanan kegiatan masyarakat dan pemerintah, termasuk penindakan tindak pidana ringan (Tipiring), pengamanan unjuk rasa, dan pengendalian massa, serta pengamanan objek vital, pariwisata dan Very Important Person (VIP).
6. Pelaksanaan fungsi lalu lintas, meliputi kegiatan Turjawali lalu lintas, termasuk penindakan pelanggaran dan penyidikan kecelakaan lalu lintas serta registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dalam rangka penegakan hukum dan pembinaan keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas.

7. Pelaksanaan fungsi kepolisian perairan, meliputi kegiatan patroli perairan, penegakan pertama terhadap pidana perairan, pencarian dan penyelamatan kecelakaan di wilayah perairan dalam rangka pencegahan kejahatan, dan pemeliharaan keamanan di wilayah perairan.
8. Pelaksanaan fungsi-fungsi lain,sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

D. Struktur Organisasi Satlantas Polresta Pekanbaru

Dalam pencapaian tujuan yang di tetapkan yang tertuang dalam visi dan misi Satlantas Polresta Pekanbaru tentu ada pembagian tugas, wewenang, fungsi, dan jabatan agar tujuan tersebut dapat dicapai. Untuk melaksanakan program yang sesuai dengan visi dan misi juga harus ada pembagian tugas, agar dalam pelaksanaannya dapat efektif dan efisien.

Satlantas Polresta Pekanbaru memiliki struktur organisasi berbentuk garis, kekuasaan mengalir langsung dari pimpinan ke kepala bidang, kemudian dari kepala bidang ke karyawan-karyawan bawahnya. Dengan katalain pimpinan dapat bertindak tanpa dipengaruhi oleh orang lain dan seorang bawahan bertanggung jawab langsung kepada atasannya.

1. Kapolresta
 - a. Menetapkan rencana dan program kerja Polres serta mengarahkan, mengawasi dan mengendalikan pelaksanaannya guna menjamin tercapainya sasaran secara berhasil dan berdaya guna.
 - b. Kapolresta adalah pimpinan Polresta yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kapolda Riau.
 - c. Kapolresta bertugas memimpin, membina dan mengkoordinasikan satuan-satuan organisasi dalam lingkungan Polresta.
 - d. Kapolresta berperan sebagai penanggung jawab sekaligus sebagai pengarah tim Pembina Sat Lantas Polresta Pekanbaru.
2. Wakapolresta
 - a. Membantu Kapolresta dalam melaksanakan tugas dengan mengendalikan pelaksanaan tugas-tugas staff seluruh satuan organisasi dalam jajaran Polresta dan dalam batas kewenangannya memimpin

Polresta dalam hal Kapolresta berhalangan serta melaksanakan tugas sesuai perintah Kapolresta.

- b. Mengajukan pertimbangan dan saran kepada Kapolresta mengenai hal-hal yang berhubungan dengan bidang tugasnya.
 - c. Merumuskan dan menyiapkan program kerja Polresta.
3. Kepala Satuan Polisi Lalu Lintas (Kasat Lantas)
 - a. Dalam mengendalikan satuan lalu lintas pelaksanaan tugas sehari-hari di kontrol oleh wakapolresta yang bertanggung jawab atas pelaksanaan dan kewajiban kepada kapolresta Pekanbaru.
 - b. Menyelenggarakan segala usaha dan kegiatan dalam rangka menciptakan keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas.
 - c. Mengendalikan dan pengawasan pelaksanaan kegiatan dari setiap anggota sehingga terjamin sasaran secara berhasil dan berdaya guna.
 - d. Meningkatkan pengetahuan dan pembinaan anggota terutama dibidang lalu lintas.
 4. Wakil Kepala Satuan Polisi Lalu Lintas (Wakasad Lantas)
 - a. Membantu Kasat Lantas dalam mengendalikan Satlantas dan bertanggung jawab kepada Kasat Lantas.
 - b. Mengajukan pertimbangan dan saran kepada Kasat Lantas khususnya mengenai hal-hal yang berhubungan dengan tugasnya.
 - c. Merumuskan dan menyiapkan rencana dan program kegiatan Satlantas Polresta Pekanbaru.
 - d. Memimpin, mengkoordinasikan serta mengawasi dan mengarahkan pelaksanaan kegiatan operasional.
 5. Kepala Unit Kecelakaan (Kanit Laka)
 - a. Membantu Kasat Lantas dalam mengendalikan Satlantas dalam urusan pemeriksaan Laka Lantas.
 - b. Dalam melaksanakan tugas pemeriksaan dikendalikan oleh Wakasad Lantas dan bertanggung jawab kepada Kasat Kasat Lantas.
 - c. Mengadakan pemeriksaan terhadap tersangka maupun saksi sehubungan dengan kasus kecelakaan lalu lintas.
 6. Kasubnit I Laka lantas
 - a. Kasubnit I laka Lantas adalah unsur pelaksana pada Satlantas Polresta Pekanbaru yang berada di bawah kanit laka, yang bertanggung jawab kepada kanit Laka.
 - b. Kasubnit I Laka Lantas membantu kanit Laka dalam menyelenggarakan tindakan pertama di tempat kejadian perkara dan melakukan proses penyidikan perkara laka lantas.
 7. Kasubnit II Laka lantas
 - a. Kasubnit II laka lantas bertugas membantu kanit laka dalam menyelenggarakan administrasi dan register penyidikan dan pelaporan unit laka. Dalam menyelenggarakan sistem pelaporan kasubnit II laka lantas bertanggung jawab kepada kanit laka. Dalam melaksanakan tugasnya kasubnit II laka lantas dibantu oleh :

- a) Petugas Registrasi barang bukti yang bertugas untuk membantu pimpinan dan pelayanan staf pada unit laka lintas Polresta Pekanbaru yang berada di bawah Kanit laka.
- b) Petugas Input data merupakan unsur pembantu pimpinan dan pelayanan staf laka lintas Polresta Pekanbaru yang berada di bawah Kanit laka.
- c) Menerima berkas dari unit TP TKP
- d) Menyelenggarakan sistem Laporan Bulanan dan laporan lainnya sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Sat Lantas dalam melaksanakan tugas dibantu oleh :

- a. Urusan Pembina Operasional (Ur Bin OPS), yang bertugas melaksanakan pembinaan lalu lintas, melakukan kerja sama lintas sektoral, pengkajian masalah dibidang lalu lintas, pelaksanaan operasi kepolisian bidang lalu lintas dalam rangka penegakan hukum dan kamseltibcar lantas, perawatan dan pemeliharaan peralatan kendaraan.
- b. Urusan administrasi dan ketatausahaan (Urmintu), yang bertugas menyelenggarakan kegiatan administrasi dan ketatausahaan.
- c. Unit pengaturan, penjagaan, pengawalan dan patroli (Turjawali), yang bertugas melaksanakan kegiatan turjawali dan penindakan terhadap pelanggaran lalu lintas dalam rangka penegakan hukum.
- d. Unit pendidikan masyarakat dan rekayasa (Dikyasa), yang bertugas melakukan pembinaan partisipasi masyarakat dan dikmas lantas.
- e. Unit registrasi dan identifikasi (Regident), yang bertugas melayani administrasi registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta pengemudi.
- f. Unit kecelakaan (Laka), yang bertugas menangani kecelakaan lalu lintas dalam rangka penegakan hukum.



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Dalam bab ini akan disajikan data hasil penelitian yang telah dilakukan berupa hasil kuesioner tentang indikator Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling), serta analisis jawaban terhadap pertanyaan tentang Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling).

Dalam bab penyajian hasil penelitian ini terdapat uraian dari berbagai aspek yaitu profil responden. Data ini menggambarkan karakteristik responden terhadap pemahamannya tentang SIM keliling dan penilaian terhadap Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling). Berikutnya, deskripsi hasil kuisisioner yang disebarkan oleh peneliti kepada responden dilanjutkan dengan analisis data yang sudah diperoleh dari responden. Data responden meliputi

pertanyaan tentang jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir kepada semua responden yang terpilih.

1. Jenis Kelamin

Jenis kelamin adalah unsur genetika dari para responden yang menilai tentang Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling), untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.1 : Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Penelitian Tentang Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling)

No.	Kelompok Responden	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1.	Pegawai	3	1	4
2.	Masyarakat	60	40	100
	Jumlah	63	41	104
	Persentase	61%	39%	100%

Sumber :Modifikasi Penulis, 2019

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa dari jumlah 104 responden terdapat 4 responden pegawai,yang berjenis kelamin laki-laki 3 orang dan yang berjenis kelamin perempuan1 orang, dan dari 100 orang responden masyarakat,yang berjenis kelamin laki-laki 60 orang dan yang berjenis kelamin perempuan 40 orang. Dengan total keseluruhan dari 104 responden 63 berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 61%, 41 berjenis kelamin perempuan dengan persentase 39%.

2. Berdasarkan Usia

Untuk mengetahui usia responden pada penelitian Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling) dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel V.2 : Jumlah Responden Berdasarkan Usia Pada Penelitian Tentang Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling)

No.	Usia	Kelompok Responden		Jumlah	Persentase
		Pegawai	Masyarakat		
1.	20-30 Tahun	1	35	36	35%
2.	31-40 Tahun	3	38	41	39%
3.	41-50 Tahun	0	19	19	18%
4.	>51 Tahun	0	8	8	8%
	Jumlah	4	100	104	100%

Sumber :Modifikasi Penulis, 2019

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa dari jumlah 104 responden berdasarkan usia dari kelompok responden pegawai yang berjumlah 4 orang, yang berusia 20-30 tahun sebanyak 1 orang, usia 31- 40 tahun sebanyak 3 orang,usia 41- 50 tahun sebanyak 0 orang,usia >51 tahun sebanyak 0 orang, dari jumlah 104 responden berdasarkan usia dari kelompok responden masyarakat yang berjumlah 100 orang, yang berusia 20-30 tahun sebanyak 35 orang, usia 31- 40 tahun sebanyak 38 orang, usia 41- 50 tahun sebanyak 19 orang, usia >51 tahun sebanyak 8 orang.

Dengan total keseluruhan dari 104 responden yang berusia 20-30 tahun sebanyak 36 orang dengan persentase 35%, yang berusia 31-40 tahun sebanyak 41

orang dengan persentase 39%, yang berusia 41-50 tahun sebanyak 19 orang dengan persentase 18%, yang berusia >51 tahun sebanyak 8 orang dengan persentase 8%.

3. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan terakhir responden yang melakukan penilaian pada Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling). Berikut tabel tentang tingkat pendidikannya :

Tabel V.3 : Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pada Penelitian Tentang Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling)

No.	Responden	Kelompok Responden		Jumlah	Persentase
		Pegawai	Masyarakat		
1.	SD	0	3	3	3%
2.	SMP	0	5	5	5%
3.	SMA	0	50	50	48%
4.	D3	0	8	8	8%
5.	S1	4	34	38	36%
Jumlah		4	100	104	100%

Sumber : *Modifikasi Penulis, 2019*

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa dari jumlah 104 responden berdasarkan tingkat pendidikan dari kelompok responden pegawai yang berjumlah 4 orang, diantaranya tingkat pendidikan SD sebanyak 0 orang, tingkat pendidikan

SMP sebanyak 0 orang, tingkat pendidikan SMA sebanyak 0 orang, tingkat pendidikan D3 sebanyak 0 orang, tingkat pendidikan S1 sebanyak 0 orang, jumlah 104 responden berdasarkan tingkat pendidikan dari kelompok responden masyarakat yang berjumlah 100 orang, diantaranya tingkat pendidikan SD sebanyak 3 orang, tingkat pendidikan SMP sebanyak 5 orang, tingkat pendidikan SMA sebanyak 50 orang, tingkat pendidikan D3 sebanyak 8 orang, tingkat pendidikan S1 sebanyak 34 orang.

Dengan total keseluruhan dari 104 responden tingkat pendidikan SD sebanyak 3 orang dengan persentase 3%, tingkat pendidikan SMP sebanyak 5 orang dengan persentase 5%, tingkat pendidikan SMA sebanyak 50 orang dengan persentase 48%, tingkat pendidikan D3 sebanyak 8 orang dengan persentase 8%, tingkat pendidikan S1 sebanyak 38 orang dengan persentase 36%.

B. Hasil Penelitian Terhadap Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling)

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling) dilaksanakan dengan menggunakan beberapa indikator, yaitu :

1. Efektivitas
2. Efisien
3. Akuntabilitas

Oleh sebab itu dalam penelitian ini akan dilakukan Analisis tentang Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling), untuk di telaah

satu persatu agar lebih jelas mengetahui seberapa baik pelaksanaan pada SIM keliling.

1. Efektivitas

Efektivitas Organisasi adalah tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan. Sedangkan efektivitas Individu adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan terdapat hasil tanggapan responden tentang indikator efektivitas dalam Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling), yang dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel V.4 : Analisis Jawaban Responden Terhadap Indikator Efektivitas Pada Penelitian Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling)

No.	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana	
1.	Kinerja pegawai	62	33	9	104
2.	Waktu pelayanan sesuai jadwal	92	12	0	104
3.	Informasi prosedur pelayanan	30	58	16	104
Jumlah		184	103	25	312

Skor	552	206	25	783
Kategori		Terlaksana		

Sumber :DataOlahan Hasil Penelitian 2019

Berdasarkan tabel diatas, jawaban responden terhadap indikator efektivitas pada penelitian Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling) dengan item penilaian sebagai berikut:

Item penilaian pertama dengan pertanyaan mengenai kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa SIM keliling, responden menjawab 62 terlaksana 33 cukup terlaksana dan 9 kurang terlaksana. Item penilaian kedua dengan pertanyaan mengenai waktu pelayanan yang dilakukan sesuai dengan daftar jadwal SIM keliling yang sudah tersedia, responden menjawab 92 terlaksana 12 cukup terlaksana dan 0 kurang terlaksana. Item penilaian ketiga dengan pertanyaan mengenai informasi prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas SIM keliling dengan baik, responden menjawab 30 terlaksana 58 cukup terlaksana dan 16 kurang terlaksana. Dengan demikian melalui dari beberapa item pertanyaan yang dinilai oleh respondentanggapan responden terhadap item-item pertanyaan dengan skor **783** yang berada pada kategori **Terlaksana**.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Handika Yusa Putra SH selaku bendahara penerimaan, mengenai indikator efektivitas adalah :

“Menurut beliau, waktu pelayanan yang di atur senin sampai sabtu pukul 09:00-14:00 masih tidak efektifif untuk melayani masyarakat pengguna jasa SIM keliling ini karna saat waktu yang ditentukan sudah habis masih banyak masyarakat yang mengantri, akibatnya masyarakat harus mengikuti jadwal SIM keliling pada hari selanjutnya. Terkadang petugas sengaja melewati batas waktu tutupnya layanan SIM keliling untuk melayani masyarakat yang ingin mengambil SIM yang sudah dicetak saja”.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada petugas SIM keliling Bapak Arsin, mengenai indikator efektivitas adalah :

“Masalah jaringan yang eror karena banyaknya peminat perpanjangan pada SIM keliling ini mengakibatkan terhambatnya layanan, itu dikarenakan kapasitas daya tampung tidak sebanyak dengan data yang masuk, agar hal tersebut tidak terjadi lagi, kami membatasi untuk pelayanan perpanjangan SIM ini kurang dari 100 data”

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan terhadap masyarakat pengguna jasa SIM keliling dari item penilaian tersebut yang masih tidak terlaksana dengan baik yaitu informasi prosedur pelayanan yang diberikan belum maksimal, akibatnya masih banyak masyarakat yang bingung apa yang harus dilakukan terlebih dahulu untuk melakukan perpanjangan SIM. Dikarenakan tidak adanya papan informasi mengenai prosedur layanan SIM keliling ini, dan kurangnya petugas untuk melayani antrian masyarakat yang panjang. Selain itu masalah jaringan yang eror karna terlalu banyaknya entry data yang masuk tidak sesuai dengan kapasitas atau daya tampung, mengakibatkan penumpukan dokumen sehingga harus menutup layanan ini. Untuk menghindari hal tersebut terjadi lagi, petugas membatasi layanan dengan menerima kurang 100data saja dalam sehari yang mana sebelumnya terdapat lebih dari 200 data yang masuk.

2. Efisien

Efisien adalah yang dapat diukur sebagai rasio keluaran terhadap masukan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan terdapat hasil tanggapan responden tentang indikator efisien dalam Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling), yang dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel V.5 : Analisis Jawaban Responden Terhadap Indikator Efisien Pada Penelitian Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling).

No.	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana	
1.	Lokasi yang strategis	35	61	8	104
2.	Biaya sesuai ketentuan	31	73	0	104
3.	Petugas membantu masyarakat	40	46	18	104
Jumlah		106	180	26	312
Skor		318	360	26	704
Kategori		Cukup Terlaksana			

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2019

Berdasarkan tabel diatas, jawaban responden terhadap indikator efisien pada penelitian Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan

Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling) dengan item penilaian sebagai berikut:

Item penilaian pertama dengan pertanyaan mengenai lokasi-lokasi strategis yang terdapat pada jadwal SIM keliling untuk memudahkan masyarakat dalam perpanjangan SIM A dan SIM C, responden menjawab 35 terlaksana 61 cukup terlaksana dan 8 kurang terlaksana. Item penilaian kedua dengan pertanyaan mengenai biaya yang dikeluarkan sesuai dengan ketentuan, responden menjawab 31 terlaksana 73 cukup terlaksana dan 0 kurang terlaksana. Item penilaian ketiga dengan pertanyaan mengenai petugas yang membantu masyarakat menjawab pertanyaan dengan baik dalam pengurusan perpanjangan SIM, responden menjawab 40 terlaksana 46 cukup terlaksana dan 18 kurang terlaksana. Dengan demikian melalui dari beberapa item pertanyaan yang dinilai oleh respondentanggapan responden terhadap item-item pertanyaan dengan skor **704** yang berada pada kategori **Cukup Terlaksana**.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Handika Yusa Putra SH selaku bendahara penerimaan, mengenai indikator efisien adalah :

“Menurut beliau, petugas dari pihak Polresta Pekanbaru untuk layanan SIM keliling ini hanya 1 orang saja, dan tidak berganti sesuai dengan perintah dari Kanit Regident SIM Polresta Pekanbaru, jadi yang bertanggung jawab atas SIM keliling ini hanya satu orang saja”.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada petugas SIM keliling Bapak Arsin, mengenai indikator efektivitas adalah :

“ Karena kurangnya petugas dalam layanan SIM keliling ini, sehingga tidak dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat,

akibatnya masyarakat masih tidak mengerti alur atau prosedur layanan SIM keliling ini”

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan terhadap masyarakat pengguna jasa SIM keliling dari item penilaian tersebut yang masih tidak terlaksana dengan baik yaitu biaya yang tidak sesuai dengan ketentuan, menurut masyarakat biaya yang mereka keluarkan terasa berat dikarenakan tidak adanya penjelasan biaya dari masing-masing prosedur sehingga mereka mengira biaya yang dikeluarkan hanya sekali saja untuk pengurusan perpanjangan SIM pada jasa SIM keliling ini.

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah meningkatkan tanggungjawab para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat luas.

Dari hasil penelitian yang dilakukan terdapat hasil tanggapan responden tentang indikator akuntabilitas dalam Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling), yang dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel V.6 : Analisis Jawaban Responden Terhadap Indikator Akuntabilitas Pada Penelitian Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling).

No.	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana	
1.	Ketersediaan unit mobil dan fasilitas	2	35	67	104

2.	Satu unit mobil dapat membantu	0	27	77	104
3.	Sarana dan prasarana sudah memenuhi standar	17	62	25	104
Jumlah		19	124	169	312
Skor		57	248	169	474
Kategori				Kurang Terlaksana	

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2019

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis jawaban responden terhadap indikator akuntabilitas pada penelitian Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling) dengan item penilaian sebagai berikut:

Item penilaian pertama dengan pertanyaan mengenai ketersediaan unit mobil dan fasilitas dengan baik pada layanan SIM keliling saat ini, responden menjawab 2 terlaksana 35 cukup terlaksana dan 67 kurang terlaksana. Item penilaian kedua dengan pertanyaan mengenai satu unit mobil yang beroperasi dalam sehari dapat membantu masyarakat pengguna jasa SIM keliling, responden menjawab 0 terlaksana 27 cukup terlaksana dan 77 kurang terlaksana. Item penilaian ketiga dengan pertanyaan mengenai sarana dan prasarna yang tersedia saat ini sudah memenuhi standar pelayanan yang nyaman dan aman sesuai dengan maklumat pelayana penerbitan SIM, responden menjawab 17 terlaksana 62 cukup terlaksana dan 25 kurang terlaksana. Dengan demikian melalui dari beberapa item

pertanyaan yang dinilai oleh respondentanggapan responden terhadap item-item pertanyaan dengan skor **474** yang berada pada kategori **Kurang Terlaksana**.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Handika Yusa Putra SH selaku bendahara penerimaan, mengenai indikator akuntabilitas adalah :

“Menurut beliau, ketersediaan unit mobil dan fasilitas ini memang banyak jadi keluhan masyarakat pengguna jasa SIM keliling, karena banyak minat masyarakat pada layanan SIM keliling ini jadi hanya satu unit mobil sehari saja tidak maksimal, dan juga fasilitas yang diberikan juga tidak memadai”.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada petugas SIM keliling Bapak Arsin, mengenai indikator efektivitas adalah :

“Sarana dan prasarana memang sangat minim pada layanan SIM keliling ini. Jika yang berpoerasi dua unit dalam sehari ditempat atau lokasi yang berbeda mungkin saja dapat membantu masyarakat dengan keluhan antrian yang panjang. Permasalahan ini dikarenakan anggaran dana dari pusat yang tidak cukup untuk menambah unit mobil lagi.”

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan terhadap masyarakat pengguna jasa SIM keliling dari item penilaian tersebut yang masih tidak terlaksana dengan baik yaitu menurut masyarakat satu unit mobil dalam sehari di satu lokasi strategis tidak maksimal jika dilihat dari peminat jasa SIM keliling ini. Selain itu fasilitas yang disediakan juga belum maksimal, karena tidak sesuai dengan standar pelayanan yang nyaman dan aman menurut maklumat pelayanan penerbitan surat izin mengemudi (SIM). Masyarakat berharap penambahan unit mobil dan fasilitas dalam SIM keliling ini dapat ditingkatkan kembali guna untuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terlaksana dengan baik.

Tabel V.7:Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat

Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru(Studi Kasus SIM Keliling)

No	Indikator	Terlaksana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana	Skor	Kategori
1	Efektivitas	552	206	25	783	Terlaksana
2	Efisien	318	360	26	704	Cukup Terlaksana
3	Akuntabilitas	57	248	169	474	Kurang Terlaksana
Jumlah Skor		1961				
Kategori		Cukup Terlaksana				

Sumber :Olahan Data Hasil Penelitian 2019

Berdasarkan tabel rekapitulasi diatas, tanggapan responden terhadap penelitianPelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru(Studi Kasus SIM Keliling) untuk indikator efektivitas sebesar 783 skor, untuk indikator efisien sebesar 704 skor, untuk indikator akuntabilitas sebesar 474 skor. Total keseluruhan responden pada penelitian ini sebanyak 104 orang. Dari hal tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa untuk penelitian ini berada pada kategori **Cukup Terlaksana** dengan total skor secara keseluruhan sebesar 1961 skor ini sesuai dengan penjelasan tentang skoring sebesar 1559-3183 masuk kedalam kategori **Cukup Terlaksana**.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa untuk variabel Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling) **Cukup Terlaksana**artinya pemerintah harus memperhatikan kembali apa yang masih dibutuhkan masyarakat dalam pelayanan yang pemerintah berikan terhadap

masyarakat, dan apakah sudah berjalan dengan baik kebijakan reformasi birokrasi yang pemerintah buat dalam praktek nyata pada lapangan yang terjadi.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB VI

PENUTUP

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang diteliti terhadap Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di

Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling) maka didapatkan beberapa kesimpulan serta saran dengan berlandaskan teori reformasi birokrasi menurut Sedarmayanti bahwa reformasi birokrasi adalah upaya pemerintah meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektivitas, efisien, dan akuntabilitas.

A. Kesimpulan

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling) merupakan terobosan baru yang dijalankan oleh Polresta Pekanbaru guna untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) dengan berlokasi ditempat-tempat yang strategis atau yang mudah dijangkau oleh masyarakat.

SIM keliling ini beroperasi dengan menggunakan satu unit mobil pada satu tempat dalam sehari, yang mana diharapkan dapat membantu masyarakat dalam pengurusan perpanjangan SIM yang dilakukan pada lokasi-lokasi yang strategis tersebut.

Akan tetapi dalam pelaksanaan yang dilakukan dilapangan peneliti menemukan masalah terhadap pelaksanaan SIM keliling tersebut. Dari hasil pengamatan dan olahan data, terdapat minat masyarakat yang tinggi dengan adanya jasa SIM keliling ini, karena SIM keliling yang berada pada lokasi-lokasi yang mudah dijangkau masyarakat. Namun, kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana pada SIM keliling ini tidak seimbang dengan antusias masyarakat terhadap jasa SIM keliling.

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2013;71-72) reformasi birokrasi adalah upaya pemerintah meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektivitas, efisien, dan akuntabilitas.

- a. Efektivitas adalah suatu pemanfaatan sarana dan prasarana, sumber daya dalam jumlah tertentu yang sebelumnya telah ditetapkan untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang akan dijalankan oleh seseorang atau suatu perusahaan.
- b. Efisien adalah ketepatan cara (usaha, kerja) dalam menjalankan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga, dan biaya.
- c. Akuntabilitas adalah meningkatkan tanggungjawab para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat luas.

Dengan kata lain pelaksanaan reformasi birokrasi yang dilakukan tidak berjalan sesuai dengan tujuan reformasi birokrasi itu sendiri, karena masih adanya keluhan dari masyarakat dalam pelaksanaannya.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan menemukan masalah-masalah yang terdapat pada Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling), penulis memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan dan masukan oleh Polresta Pekanbaru dalam pelaksanaan SIM keliling, diantaranya yaitu:

1. Meningkatkan anggaran dana dengan penambahan satu unit mobil pada lokasi strategis lainnya dalam sehari pada SIM keliling, karena minat masyarakat tinggi terhadap reformasi yang dilaksanakan oleh Polresta Pekanbaru dengan adanya SIM keliling ini
2. Menambah fasilitas pada layanan SIM keliling ini seperti dengan menyediakan kursi tunggu untuk masyarakat pengguna jasa SIM keliling yang menunggu SIM nya siap dicetak.
3. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat dengan mendatangi tempat-tempat yang sering dikunjungi oleh masyarakat atau pada acara-acara tertentu, untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang apa itu SIM keliling, daftar jadwal SIM keliling, apa saja kegunaan jasa SIM keliling ini.
4. Menyediakan papan petunjuk atau papan informasi pada lokasi SIM keliling, agar memudahkan masyarakat untuk memahami prosedur layanan dalam pengurusan perpanjangan SIM.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Literatur :

- Adisasmita, Rahardjo.2011. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ahmad, Badu.2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Ali, Faried.2010. *Teori dan Konsep Administrasi*.Makasar: PT Raja Grafindo Persada.
- Dwiyanto Agus, dkk.2012. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- HR Syaukani, dkk.2004. *Otonomi Daerah dalam Negara Kesatuan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ivancevich, John M, dkk.2006. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kumorotomo Wahyudi.2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Matondang.2008. *Kepemimpinan Budaya Organisasi dan Manajemen Strategik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Priansa, Donni Juni,dkk.2013. *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Winarsih.2013. “*Manajemen Pelayanan: Pengembangan ModelKonseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*”. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saebani Beni Ahmad.2012. *Filsafat Manajemen*. Bandung: Pustaka Setia
- Santosa Pandji.2012. *Administrasi Publik: Teori Dan Aplikasi Good Governace*. Bandung: Pt. Rafika Aditama.
- Sedarmayanti.2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan: Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik*. Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti.2013. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.

Sinambela Lijan Poltak.2016. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Pt. Bumi Aksara.

Siagian, Sondang P.2003. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sulastomo.2003. *Reformasi: Antara Harapan Dan Realita*. Jakarta: Buku Kompas.

Syafiie, Inu Kencana.2003. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bandung: Refika Aditama.

Syafri Wirman.2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.

Tamin Feisal.2004. *Reformasi Birokrasi Analisis Pendayagunaan Aparatur Negara*. Jakarta Selatan: Belantika.

Thahir Haning Mohamad.2015. *Reformasi Birokrasi: Desain Organisasi Yang Mendukung Pelayanan Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Ilmu Giri.

Thoha Miftah.2014. *Birokrasi: Pemerintah Indonesia Di Era Reformasi*. Jakarta: Kencana.

Usman Nurdin.2002. *konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Wahab Abdul, Solichin.2005. *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.

Zulkifli, Moris A. Yogia.2014. *Fungsi-fungsi Manajemen*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing.

Journal :

Wully Hilma Sari. 2018. *Pelayanan Surat Izim Mengemudi (SIM) oleh Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Riau.

Prasojo, Eko. 2006. *Reformasi Birokrasi di Indonesia: Beberapa Catatan Krisis*,
Jurnal Bisnis & Birokrasi, Vol.XIV/No.1/Januari. Departemen Ilmu
Administrasi Fisip UI.

Dokumentasi :

Satlantaspolrestapekanbaru.blogspot.com

Peraturan Kapolri (PERKAP) No09 Tahun 2012 Tentang Surat Izin
Mengememudi

Undang-undang No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

