# BAB III

# OBJEK DAN METODE PENELITIAN

## 3.1 Gambaran Umum Polres Sumedang

### 3.1.1 Fungsi Tugas Pokok dan Wewenang

Kepolisian adalah segala hal ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi. Demikian dinyatakan dalam Undang-undang RI Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara RI. Fungsi kepolisian merupakan salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat (Pasal 2). Kepolisian bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat serta terbinanya ketenteraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia (Pasal 4).

Pasal 13 Undang-undang RI No.2 tahun 2002 menyebutkan bahwa fungsi kepolisian terdiri dari empat fungsi yaitu :

1. Fungsi pemeliharaan hukum dan ketertiban *maintenance of law & order*.
2. Fungsi pemberantasan kejahatan *crime fighter.s*
3. Fungsi melindungi masyarakat *protecting people*.
4. Fungsi melayani masyarakat *serving people*.

Polres Sumedang dalam menjalankan tugasnya, berpedoman pada Pasal 13 Undang-Undang No 2 Tahun 2002, yakni sebagai berikut:

1. Pemeliharaan kamtibmas.
2. Penegakan hukum.
3. Perlindungan, pengayoman & pelayanan masyarakat.

### 3.1.2 Visi dan Misi Polres Sumedang

#### 3.1.2.1 Visi Polres Sumedang

Tergelarnya Polisi yang dipercaya masyarakat di semua titik dan lini pelayanan masyarakat sepanjang waktu dan mewujudkan keamanan dalam negeri dan tegaknya hukum sebagai sinergi peran masyarakat untuk tercapainya hasil pembangunan yang berwawasan keamanan.

#### 3.1.2.2 Misi Polres Sumedang

Polres Sumedang memiliki misi yang menjadi pedoman dalam melaksanakan tugasnya, misi polres sumedang tersebut yakni sebagai berikut:

1. Melaksanakan deteksi dini dan peringatan dini melalui kegiatan/operasi penyelidikan, pengamanan dan penggalangan.
2. Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat secara responsive dan tidak diskriminatif.

3. Menjaga kamtibcar lantas untuk menjamin keselamatan dan kelancran arus barang dan orang.
4. Mengembangkan Perpolisian masyarakat yang berbasis pada masyarakat patuh hukum.
5. Menegakan hukum secara professional, objektif, proporsional, transparan dan akuntabel untuk menjamin kepastian hukum dan rasa keadilan.
6. Mengelola secara profesional, transparan, akuntabel dan modern seluruh sumber daya guna mendukung tugas operasional .
7. Meningakatkan fungsi pengawasan dalam mewujudkan kinerja yang bersih, berwibawa, dan terpercaya.

### 3.1.3 Tujuan dan Sasaran Strategis Polres Sumedang

Kepolisian Resort Polres Sumedang memiliki tujuan jangka menengah yang menyangkut kulitas pelayanan publik, yang meiliputi sebagai berikut:

1. Tercapainya kepercayaan masyarakat terhadap dalam bentuk kepuasan masyarakat atas perlindungan, pengayoman dan pelayanan.
2. Terbangunnya kerjasama dengan masyarakat dalam wadah Pemolisian Masyarakat (Polmas) dan Sistem Sinergi Inter Departemen (Sis Spindep).
3. Tergelarnya operasional baik *preemtif* maupun *preventif* pada satuan satuan kewilayahan.

4. Tertanggulanginya operasional trend perkembangan kejahatan, meningkatnya penuntasan kasus kriminalitas terhadap 4 golongan jenis kejahatan.
5. Terwujudnya *good govermance* dalam lembaga Kepolisian dengan pemberdayaan Komisi Kepolisian Nasional yang *independen*.
6. Terjaminnya roda pemerintahan dan roda demokrasi yang kondusif baik tingkat pusat maupun daerah agar tercipta sistem pemerintahan yang kredibel.
7. Terwujudnya keamanan dalam negeri yang semakin kondusif dalam rangka meningkatkan pertumbuhan ekonomi dalam negeri.
8. Mampu mendorong dan menciptakan iklim usaha yang di percaya dalam rangka meningkatkan pertumbuhan ekonomi dalam negeri.
9. Tergelarnya struktur organisasi yang berorientasi pada tugas pokok dengan memperhatikan postur kekuatan .

### 3.1.4 Sasaran Prioritas Polres Sumedang

Polres Sumedang memiliki sasaran prioritas dalam menjalankan tugasnya, program *Quick Wins* yang peneliti teliti terdapat pada sasaran kerja Polres Sumedang yang tercantum pada poin kedua, sasaran tersebut yakni sebagai berikut:

1. Terwujudnya kerjasama antara dengan berbagai komunitas masyarakat yang peduli terhadap setiap permasalahan yang sedang atau mungkin berkembang di tengah-tengah masyarakat sejak dini dapat diantisifasi serta mencari solusi pemecahannya sehingga tidak berkembang menjadi tindak pidana.

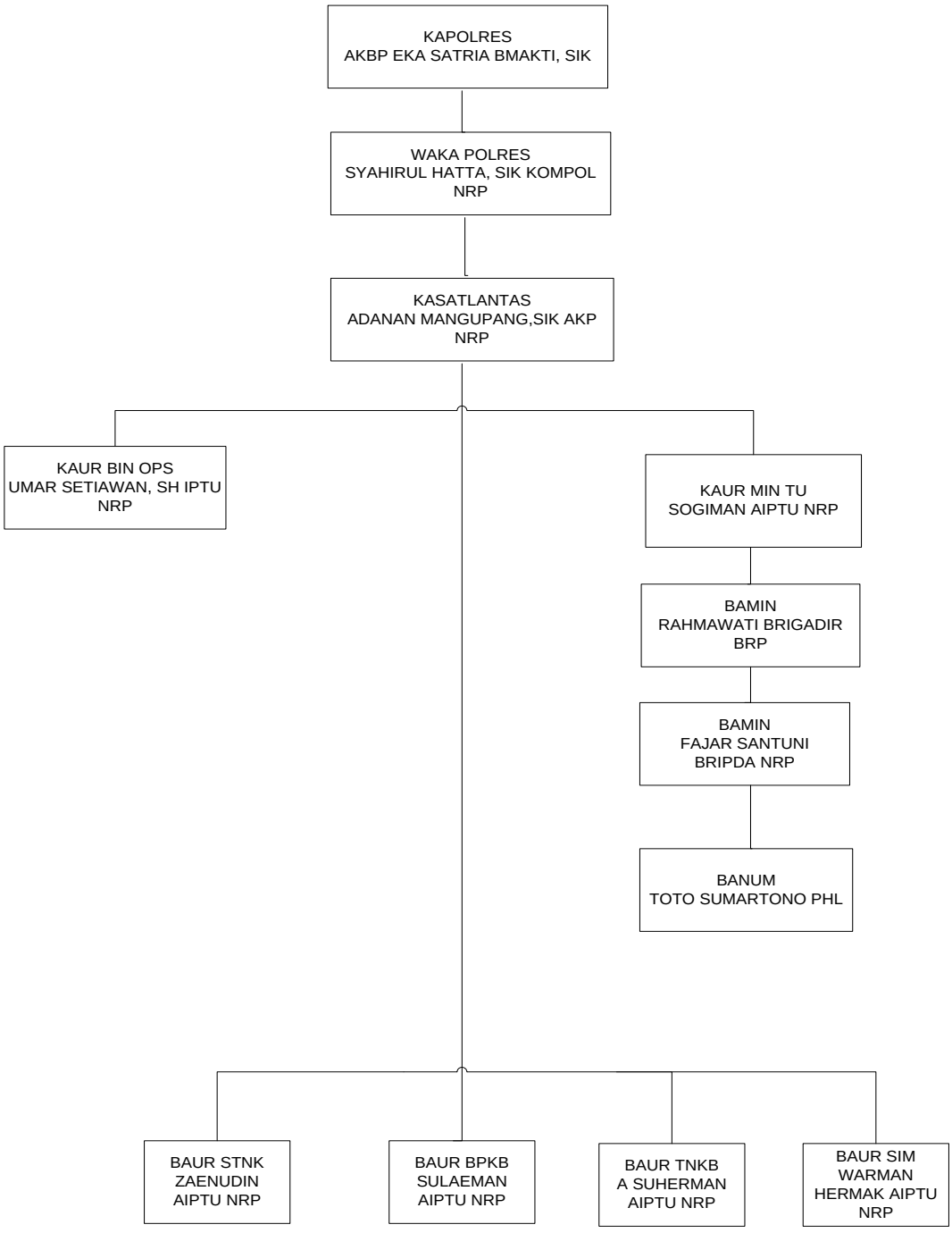
2. Terwujudnya kepercayaan publik melalui program *quick wins* dengan sasaran :
    a. Membangun sistem komunikasi berbasis teknologi mulai dari kecepatan respon terhadap setiap panggilan dan bantuan dari masyarakat, komunikasi persuasive sampai pada pengendalian peristiwa kejahatan dengan perlindungan, pengayoman guna memberikan respon cepat terhadap setiap panggilan dan bantuan dari masyarakat.
    b. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mengandalkan Polsek sebagai ujung tombak pelayanan keamanan dan Polres sebagai Kesatuan Operasional Dasar terutama dalam hal pelayanan di bidang administrasi SSB.
    c. Memperhatikan hak-hak tersangka yang berlandaskan pada azas praduga tak bersalah sehingga secara berkala menyampaikan kepada keluarganya tersangka tentang perkembangan hasil penyidikan.
    d. Penerimaan anggota dilaksanakan secara transparan dengan melibatkan unsur-unsur terkait dari kalangan akademis, tokoh masyarakat dan tokoh agama.
3. Terwujudnya kemitraan antara Polisi dengan penyelenggara keamanan dalam barisan Keamanan Desa (Barikade) bsebagai pengganti Kamra, Gardu Waspada (Garda) pengganti Siskamling dan Swadaya Penjagaan Objek tertentu (SPOT).

4. Terwujudnya pelayanan secara mudah, responsive dan tidak diskriminatif khususnya terhadap korban akibat tindak pidana kejahatan agar proses penegakan hukum dapat berjalan secara objektif.
5. Terwujudnya kemitraan antara  dengan kementrian /lembaga lainnya baik dalam negeri maupun luar negeri dalam rangka sinergi keamanan yang berorientasi pada tindakan proaktif dari pada tindakan reaktif.
6. Terlaksananya peran serta media dalam rangka pencitraan  atas hal-hal yang telah dicapai dalam melaksanakan tugas pokoknya selaku pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat, memelihara Kamtibmas dan penegakan hukum.

### 3.1.5 Struktur Organisasi Satuan Lalu Lintas Polres Sumedang

Satuan Lalu Lintas Polres Sumedang memiliki bagian-bagian kerja didalamnya, yang dapat dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel. 3.1**
**Struktur Organisasi Satuan Lalu Lintas Polres Sumedang**




Sumber: Satlantas Polres Sumedang. 2013

### 3.1.6 Surat Izin Mengemudi (SIM)

SIM adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor.

#### 3.1.6.1 Karakteristik Surat Izin Mengemudi (SIM)

Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan wajib memiliki SIM sesuai dengan jenis Kendaraan Bermotor yang dikemudikan (Pasal 77 ayat (1) UU No.22 Tahun 2009).

Menurut Pasal 85 UU No.22 Tahun 2009 karakteristik SIM adalah sebagai berikut :

1. Surat Izin Mengemudi berbentuk kartu elektronik atau bentuk lain.
2. Surat Izin Mengemudi berlaku selama 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang.
3. Surat Izin Mengemudi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan RepublikIndonesia.
4. Dalam hal terdapat perjanjian bilateral atau multilateral antara Negara Kesatuan Republik Indonesia dan Negara lain, Surat Izin Mengemudi yang diterbitkan di Indonesia dapat pula berlaku di negara lain dan Surat Izin Mengemudi yang diterbitkan oleh negara lain berlaku di Indonesia.
5. Pemegang SIM sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat memperoleh SIM internasional yang diterbitkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia

6. Surat Izin Mengemudi di Indonesia terdapat dua (2) jenis (Pasal 77 ayat (2) UU No. 22 Tahun 2009):
    a. Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor perseorangan. Golongan SIM perseorangan tersebut berdasarkan Pasal 80 UU No. 22 Tahun 2009
        1. SIM A, untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang Perseorangandengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 kg.
        2. SIM B1, untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kg
        3. SIM B2, untuk mengemudikan Kendaraan alat berat, Kendaraan penarik, atau Kendaraan Bermotor dengan menarik kereta tempelan atau gandengan perseorangan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 kg.
        4. SIM C, untuk mengemudikan Sepeda Motor.
        5. SIM D, untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang cacat.
    b. Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor Umum. Golongan SIM Umum tersebut berdasarkan Pasal 82 UU No. 22 Tahun 2009:
        1. SIM A Umum, untuk mengemudikan kendaraan bermotor umum dan barang dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 kg.
        2. SIM B1 Umum, untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang umum dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kg.

3. SIM B2 Umum, untuk mengemudikan Kendaraan penarik atau Kendaraan Bermotor dengan menarik kereta tempelan atau gandengan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 kg.

### 3.1.6.2 Fungsi Surat Izin Mengemudi (SIM)

Sebagai persyaratan utama bagi setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan, SIM berfungsi untuk:

1. Legitimasi, artinya bahwa setiap orang yang memiliki SIM telah memiliki kompetensi mengemudi karena telah melalui serangkain proses uji SIM, yaitu uji administrasi, uji teori dan uji praktek.
2. Sebagai fungsi kontrol, artinya SIM dapat dijadikan sebagai bukti dan kontrol pengemudi dalam penegakan hukum karena pengemudi dalam mengemudikan kendaraan bermotor apabila tidak terampil, tidak taat aturan/disiplin, lalai, dan sebagainya akan dapat merusak, menghambat, mematikan produktifitas masyarakat, maka tugas kepolisian untuk melindungi harkat martabat manusia yang produktif, oleh karenanya SIM dijadikan sebagai fungsi kontrol.
3. SIM Sebagai forensik kepolisian, artinya SIM juga dapat mendukung ataupun berkaitan dengan kegiatan-kegiatan penyidikan, pengkajian penindakan dan berbagai keperluan untuk membuat terang suatu perkara, maka SIM harus

didukung dengan sistem *filling* dan *recording* yang benar dan sebagaimana yang seharusnya.

4. SIM, Sebagai identitas / jatidiri, artinya SIM dapat dijadikan sebagai identitas / jatidiri, maka pemilik SIM berdasar pada bukti kependudukan yang ditandai dengan adanya KTP (Kartu Tanda penduduk). Mengingat dalam wilayah kerja Kepolisian yang berdasar pada supremasi hukum dan wilayah hukumnya, maka KTP bagi para peserta uji SIM harus sesuai dengan wilayah hukum kepolisian dimana SIM tersebut diujikan.

Pemilik SIM adalah orang yang dianggap memiliki kompetensi mengemudi dan telah lulus uji. Pemilik SIM dinyatakan memiliki pengetahuan tentang peraturan-peraturan, perundang undangan, keterampilan mengemudikan kendaraan bermotor dan juga memiliki kesadaran, kepekaan, kepedulian dan tanggung jawab akan keselamatan baik bagi dirinya maupun keselamatan orang lain. Secara lebih khusus, pengujian SIM bagi pengemudi atau calon pengemudi adalah didasarkan untuk:

1. Mengoperasikan kendaraan bermotor di jalan raya dalam berlalulintas, karena lalu lintas sebagai urat nadi kehidupan maka para pengemudi wajib memiliki kompetensi atau telah lulus uji.
2. Karena di dalam berlalulintas para pengemudi kendaraan bermotor dapat menghambat, dan merusak bahkan mematikan produktivitas (karena ketidakmampuan, ketidakdisiplinan dan kelalaian) sehingga dapat merugikan waktu, harta benda dan jiwa raga orang lain.

Sejalan dengan konsep-konsep tersebut, maka Satuan Lalu Lintas Polres Sumedang membangun sistem *online* dalam pengujian SIM yang terdiri dari pra uji, saat uji dan pasca uji.

1. Pra Uji: dilaksanakan pendaftaran administrasi dan pencerahan tentang kamseltibcarlantas.
2. Saat uji: dilaksanakan uji teori dan praktek
3. Pasca uji: sebagai sarana untuk mengontrol perilaku-perilaku para pemilik SIM dalam berlalulintas dan sebagai sarana kontrol berbagai macam pelangggaran atau penyimpangan-penyimpangan untuk dapat dipertanggungjawabkan sesuai hukum atau peraturan atau perundang-perundangan yang berlaku.

**3.1.6.3 Ujian Praktek SIM C**

Polres Sumedang dalam melaksanakan ujian praktek bagi masyarakat untuk mendapatkan SIM C, memiliki ketentuan yang telah berpedoman pada Kepolisian Republik Indonesia, berikut merupakan ketentuan dalam ujian praktek tersebut:

1. Kaki tidak boleh turun dari motor
2. Motor yang dikendarai harus melewat dua bagian: jalan yang membentuk angka delapan yang sangat kecil dan jalan zigzag yang sangat sempit.

### 3.1.6.4 Ujian Praktek SIM A

Polres Sumedang dalam melaksanakan ujian praktek bagi masyarakat untuk mendapatkan SIM A atau kendaraan roda empat, berpedoman pada ketentuan yang telah ditetapkan oleh Kepolisian Republik Indonesia, berikut merupakan ketentuan dalam ujian praktek tersebut:

1. Seseorang yang mengajuan pembuatan SIM A, harus dapat mengendarai mobil untuk di parkirkan di antara rintangan dari arah kiri dan kanan.
2. Ketentuannya adalah bahwa kita tidak boleh memajumundurkan mobil saat proses parkir tersebut. Dengan kata lain hanya boleh mundur saja.

### 3.1.7 Tujuan Program *Quick Wins*

Program Percepatan *Quick Wins* merupakan program yang mengawali proses reformasi birokrasi dan diharapkan dalam waktu yang singkat dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat pada institusi yang bersangkutan. *Quick Wins* adalah Salah satu Program Unggulan dalam meraih keberhasilan dengan segera atau Percepatan mencapai keunggulan, Program ini resmi di Launching oleh Presiden RI, Susilo Bambang Yudhoyono (SBY) di Mabes Polri Jalan Trunojoyo Jakarta Selatan Pada tanggal 30 Januari 2009.

Program *Quick Wins* Polri juga dapat di artikan sebagai peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat dalam bentuk *Quick response*, yaitu merespons secara cepat dan tanggap terhadap setiap permasalahan yang terjadi dalam

masyarakat dan "*zero complain*" yaitu meminimalisasi keluhan masyarakat terhadap Polri. *Quick Wins* juga merupakan Program Akselerasi dan Transformasi dalam rangka membenahi Polri sesuai dengan tugas pokok, peran, dan fungsinya masing-masing.

Tujuan sebenarnya Program ini adalah untuk mereformasi birokrasi di tubuh Polri yang sebelumnya terkesan kurang transparan menjadi lebih transparan, mudah dan tidak berbelit-belit. Dalam penerapan *Quick Wins* Polri, ada Empat poin yang di utamakan, 4 Program unggulan itu adalah :

1. *Quick Response* : Yaitu merespons secara cepat dan tanggap terhadap setiap permasalahan yang terjadi dalam masyarakat, seperti Mendatangi TKP (Tempat Kejadian Perkara) atau Merespon Laporan dari masyarakat tentang terjadinya suatu hal di suatu tempat yang memerlukan kehadiran Polisi. Fungsi yang di kedepankan dalam hal ini adalah Fungsi Samapta dan Lantas, kegiatan ini memang tugas sehari hari Fungsi Samapta dan Lantas sesuai Job discription yaitu Turjawali (Pengaturan, Penjagaan, Pengawalan dan Patroli). Misal ada suatu Laporan dari Masyarakat bahwa telah terjadi Kecelakaan Lalulintas di suatu tempat atau Jalan tertentu maka unit yang pertama datang ke TKP adalah Fungsi Samapta atau Unit Lantas (Bagian Operasional) terdekat yang sedang bertugas saat itu, dan yang harus dilakukan saat itu adalah mengamankan TKP, mencatat data data korban atau tersangka, mengamankan barang bukti berupa kendaraan bermotornya atau surat suratnya (STNK/SIM), menolong korban untuk di larikan

ke Rumah Sakit terdekat, mencari saksi dan tindakan awal yang lainnya, kemudian baru melaporkan kejadian itu ke Unit yang menangani Kejadian Kecelakaan Lalulintas (Unit Laka Lantas) untuk penanganaan/Proses lebih Lanjut.

2. Transparasi Penerbitan SSB (SIM, STNK, BPKB) : Yaitu Pelayanan secara Cepat dan Transparan kepada Masyarakat mengenai Penerbitan surat surat seperti Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Fungsi yang di kedepankan dalam hal ini adalah Staf Lantas yang bertugas di Min Ops, Kantor Satpas atau Kantor Bersama Samsat. Pelayanan yang saat ini sudah bisa dirasakan oleh masyarakat adalah Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling dimana masyarakat tidak perlu harus datang ke Kantor Satlantas untuk mengurus Perpanjangan masa berlaku SIM, tapi cukup datang di tempat tempat keramaian yang sudah di tetapkan sesuai jadwal atau tempat tempat keramaian lainya. membayar pajak kendaraan bermotor juga tak serumit dulu. contoh lain adalah di berantasnya Calo atau Makelar atau Joki yang berkeliaran di Kantor Satpas yang selama ini meresahkan masyarakat.
3. Transparansi Penyidikan : Yaitu Memberikan Pelayanan Prima kepada masyarakat dengan cara memberikan SP2HP (Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan), adapun Hasil Penyidikan tersebut adalah merupakan hak dari pelapor yang harus di berikan oleh penyidik, Hal ini

dimaksudkan agar pelapor dapat mengetahui perkembangan mengenai hasil penyidikan, mekanisme pemberian Sp2HP ini bermacam macam, tergantung Fasilitas yang tersedia di masing masing kesatuan, bisa di antar langsung oleh anggota Reskrim melalui surat ke alamat Pelapor atau bisa juga di akses melalui Website Unit RESKRIM di mana pelapor membuat laporan.

4. Transparansi Rekrutmen Anggota Kepolisian Republik Indonesia (Polri) baik Akademi Kepolisian (AKPOL), PPSS (Perwira Kepolisian Republik Indonesia (Polri) Sumber Sarjana), atau Brigadir Kepolisian Republik Indonesia (Polri) (Bintara Polri) serta CPNS Kepolisian Republik Indonesia (Polri) (Pegawai Negeri Sipil), Program ini bertujuan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat melalu kegiatan rekrutmen anggota Kepolisian Republik Indonesia (Polri) yang dilaksanakan secara bersih (Tanpa di pungut Biaya), transparan dan akuntabel (dapat di pertanggung jawabkan). Pengumuman di sebarkan melalui Pamflet, Banner atau Spanduk yang di pasang di tempat tempat umum atau tempat keramaian yang mudah di akses oleh masyarakat, melalui surat edaran ke sekolah sekolah atau Universitas dan di umumkan juga di Internet melalui *website* masing masing kesatuan atau wilayah.

### 3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu menggambarkan dan menganalisa data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan

data berdasarkan keadaan yang nyata. Peneliti menggunakan metode ini, karena data yang digunakan merupakan representatif berdasarkan kenyataan dilapangan. Data tersebut harus bisa menggambarkan mengenai pembuatan SIM di Polres Sumedang melalui program *Quick Wins*.

### 3.2.1 Desain Penelitian

Desain Penelitian berguna untuk menyusun langkah-langkah yang akan ditetapkan guna melakukan pengkajian terhadap masalah-masalah dengan tujuan untuk menentukan jawaban atau cara pemecahan masalah berdasarkan pengelolaan data yang telah terhimpun. Adapun Desain Penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah metode kualitatif. Peneliti mengumpulkan data-data Dari hasil, observasi yang peneliti lihat dilapangan dan pengumpulan data-data yang peneliti peroleh, Data yang diperoleh dengan cara mempelajari "literatur" tulisan dan kerangka ilmiah yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti beserta hasil beberapa data dari para informan.

### 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini disesuaikan dengan fokus dan tujuan penelitian, yaitu:

### 3.2.2.1 Studi Pustaka

Studi Pustaka yang peneliti lakukan dalam skripsi ini yakni dengan cara membaca buku-buku yang memiliki muatan mengenai kualitas pelayanan publik dalam pembuatan SIM melalui program *Quick Wins*, dan untuk menambah data yang peneliti perlukan, peneliti mencari dan mengkaji website-website yang beraitan dengan kualitas pelayanan publik tersebut.

### 3.2.2.2 Studi Lapangan

Peninjauan yang dilakukan langsung pada Polres Sumedang yang menjadi objek penelitian dengan tujuan yakni, mencari bahan-bahan sebenarnya, bahan-bahan yang lebih banyak, lebih tepat, lebih *up to date,* disamping itu peneliti juga melakukan suatu penelitian dengan cara sebagai berikut:

a. Observasi non-partisipan

Pengumpulan data dengan mengamati secara langsung keadaan instansi atau lembaga dengan segala aspek kegiatan yang berhubungan dengan penelitian. Observasi dilakukan peneliti terhadap pelaksanaan pembuatan SIM Melalui program *Quiks Wins*. Dengan menggunakan cara penelitian di atas peneliti ingin mengetahui kebenaran pandangan teoritis tentang masalah yang diselidiki dalam hubungannya dengan dunia kenyataan. Disamping juga untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah dan mungkin petunjuk-petunjuk tentang cara memecahkannya.

b. Wawancara

Yaitu pengumpulan data dengan cara berkomunikasi secara langsung dengan pimpinan instansi dan bagian-bagian yang menangani masalah yang diteliti. Peneliti melakukan wawancara dengan nara sumbernya, yaitu pihak-pihak yang terlibat pada pelaksanaan pembuatan SIM Melalui program *Quiks Wins*. Dengan metode wawancara ini peneliti dapat memperoleh keterangan yang sedalam-dalamnya tentang suatu masalah yang diteliti dan cepat memperoleh informasi yang diinginkan serta informasi yang diperoleh melalui wawancara akan lebih dipercaya kebenarannya, karena salah tafsiran dapat diperbaiki sewaktu wawancara dilakukan. Jadi dengan metode wawancara peneliti dapat memperoleh bahan-bahan, dimana peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih obyektif tentang masalah yang diselidikinya.

### 3.2.3 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive*, yaitu sejumlah informan yang ditentukan berdasarkan pertimbangan sesuai dengan objek penelitian yaitu aparatur yang bersangkutan mengenai pembuatan SIM melaui program *Quick Wins* di Polres Sumedang. Pengambilan informan berdasarkan *Purposive*, yang peneliti lakukan yakni sebagai berikut:

1. Kasat Lantas Polres Sumedang sebagai kepala di unit pembuatan SIM di Polres sumedang.

2. Kaur bin ops Polres Sumedang sebagai penghimpun dan pencatat data-data yang berkaitan dengan kegiatan dibidang lalu lintas.
3. Kaur Mintu Polres Sumedang bertugas sebagai menyelenggarakan kegiatan administrasi dan ketatausahaan.
4. Kanit Laka bertugas menangani kecelakaan lalu lintas dalam rangka penegakan hukum.

Teknik penentuan informan yang digunakan peneliti dalam menentukan informan masyarakat adalah teknik *accidental*, yaitu informan masyarakat sebagai pengguna program *Quick Wins* yang kebetulan berada di lokasi penelitian pada saat peneliti melakukan penelitian. Adapun informan masyarakat dalam penelitian ini meliputi: Masyarakat sebagai pemohon SIM, yaitu orang yang berada di lokasi penelitian yang akan ikut serta dalam permohonan SIM. Alasannya karena masyarakat adalah pengguna program *Quick Wins* sebagai yang akan mengikuti proses pemohon SIM di Polres Sumedang.

### 3.2.4 Teknik Analisa Data

Peneliti dalam teknik analisa data mengunakan metode kualitatif, yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus, aktifitas yang peneliti lakukan yakni:

1. *Data Reduction* (reduksi data) peneliti melakukan analisa dengan memfokuskan pelayanan publik Kasat Lantas Polres Sumedang dalam masalah Kualitas

Pelayanan Publik Dalam Pembuatan SIM Melalui program *Quick Wins* di Polres Sumedang, dari mulai pendekatan, proses, hingga hasil dari pembuatan SIM.

2. *Data Display* (penyajian data), disini peneliti mengumpulkan beberapa informasi Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan SIM Melalui program *Quick Wins* di Polres Sumedang yang dikaitkan dengan teori yang peneliti gunakan, dalam masalah pembuatan SIM di polres Sumedang, selanjutnya peneliti menarik sebuah kesimpulan dari informasi yang telah peneliti dapatkan.
3. *Conclusion Verivication* (penarikan kesimpulan) disini peneliti melakukan peninjauan kembali secara sepintas pada catatan lapangan, yang bertujuan untuk dapat memahami Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan SIM Melalui Program *Quick Wins* di Polres Sumedang dalam menyelesaikan permasalahan pembuatan Surat Izin Mengemudi, lewat program *Quick Wins* agar dapat memperoleh kesimpulan dan pemahaman yang lebih cepat.

### 3.2.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Loksi penelitian dilaksanakan di Polres Sumedang yang beralamatkan di JL. Prabu Geusan Ulun No. 2 Telepon (0261) 201390 kode pos 45311. Adapun jadwal penelitian in sebagai berikut:

**Tabel 3.1**

**Jadwal Penelitian**

| Waktu / Kegiatan | 2012 | 2013 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Des | Jan | Feb | Mar | Apr | Mei | Juni | Juli |
| Penyusunan Rancanan Judul | ■ | | | | | | | |
| Survey Pendahuluan / Observasi Awal | ■ | | | | | | | |
| Studi Pustaka | | ■ | ■ | | | | | |
| Penyusunan Usulan Penelitian | | ■ | ■ | ■ | | | | |
| Seminar Usulan Penelitian | | | | | ■ | | | |
| Penelitian di Lapangan<br>1. Wawancara<br>2. Observasi<br>3. Dokumentasi | | | | | ■ | ■ | ■ | |
| Pengolahan Data | | | | | | ■ | ■ | |
| Sidang Skripsi | | | | | | | | ■ |