BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian SIM C Di Polrestabes Bandung

3.1.1 Tugas Pokok dan Fungsi Polrestabes Bandung

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).

Fungsi dan tujuan kepolisian semacam itu kemudian dijabarkan lebih lanjut dalam tugas pokok kepolisian yang meliputi: (1) memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; (2) menegakkan hukum; dan (3) memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat (Pasal 13).

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.*

3.1.2 Visi dan Misi Polrestabes Bandung

Polrestabes Bandung mempunyai visi yaitu Polisi yang mampu menjadi pelindung, pengayom pelayanan masyarakat yang selalu dekat dan bersama-sama dengan masyarakat serta sebagai aparat penegak hukum yang professional dan proporsional yang selalu menjunjung tinggi supremasi hukum dan hak azasi manusia memelihara keamanan dan ketertiban dan kelancaran lalu lintas.

Polrestabes Bandung memiliki misi yang menjadi pedoman dalam melaksanakan tugasnya, misi Polrestabes Bandung tersebut yakni sebagai berikut:

1. Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan para pemakai jalan sehingga para pemakai jalan aman selama dalam perjalanan dan selamat sampai tujuan.
2. Memberikan bimbingan kepada masyarakat lalu lintas melalui upaya preventif yang dapat meningkatkan kesadaran dan ketaatan serta kepatuhan kepada ketentuan peraturan lalu lintas.
3. Menegakan peraturan lalu lintas secara professional dan proporsional dengan menjunjung tinggi supremasi hukum dan HAM.
4. Memelihara keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas dengan memperhatikan norma-norma dan nilai hukum yang berlaku.
5. Meningkatkan upaya konsolidasi ke dalam sebagai upaya menyamakan misi polantas.

Polrestabes Bandung dalam menjalankan misi dan tujuannya untuk bertujuan meningkatkan upaya dalam memberikan pelayanan rasa aman dan damai kepada masyarakat kota bandung.

3.1.3 Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat SIM C

Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan Polri yang Profesional, Satlantas Polrestabes Bandung terus berusaha menyempurnakan dan mengembangkan kemampuannya dalam memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan terhadap masyarakat, Oleh karena itu Satlantas Polrestabes Bandung berusaha memenuhi harapan masyarakat tersebut dengan memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang akhir-akhir ini telah menjadi suatu kebutuhan dalam kehidupan masyarakat modern.

Kebijakan Kepala Kepolisian Resort Kota Besar Bandung tentang peningkatan pelayanan Polisi Lalu Lintas terhadap masyarakat oleh Satlantas Polrestabes Bandung.

Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada para pengendara bermotor Dalam Menjalankan tugas dan misinya Polisi kota besar beserta jajaran satuan lalu lintas membentuk satuan kepolisian bidang lalu lintas, yang dapat memberikan pelayanan dan membantu tugas-tugas polri dalam melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat.

3.1.4 Program Satlantas Polrestabes Bandung

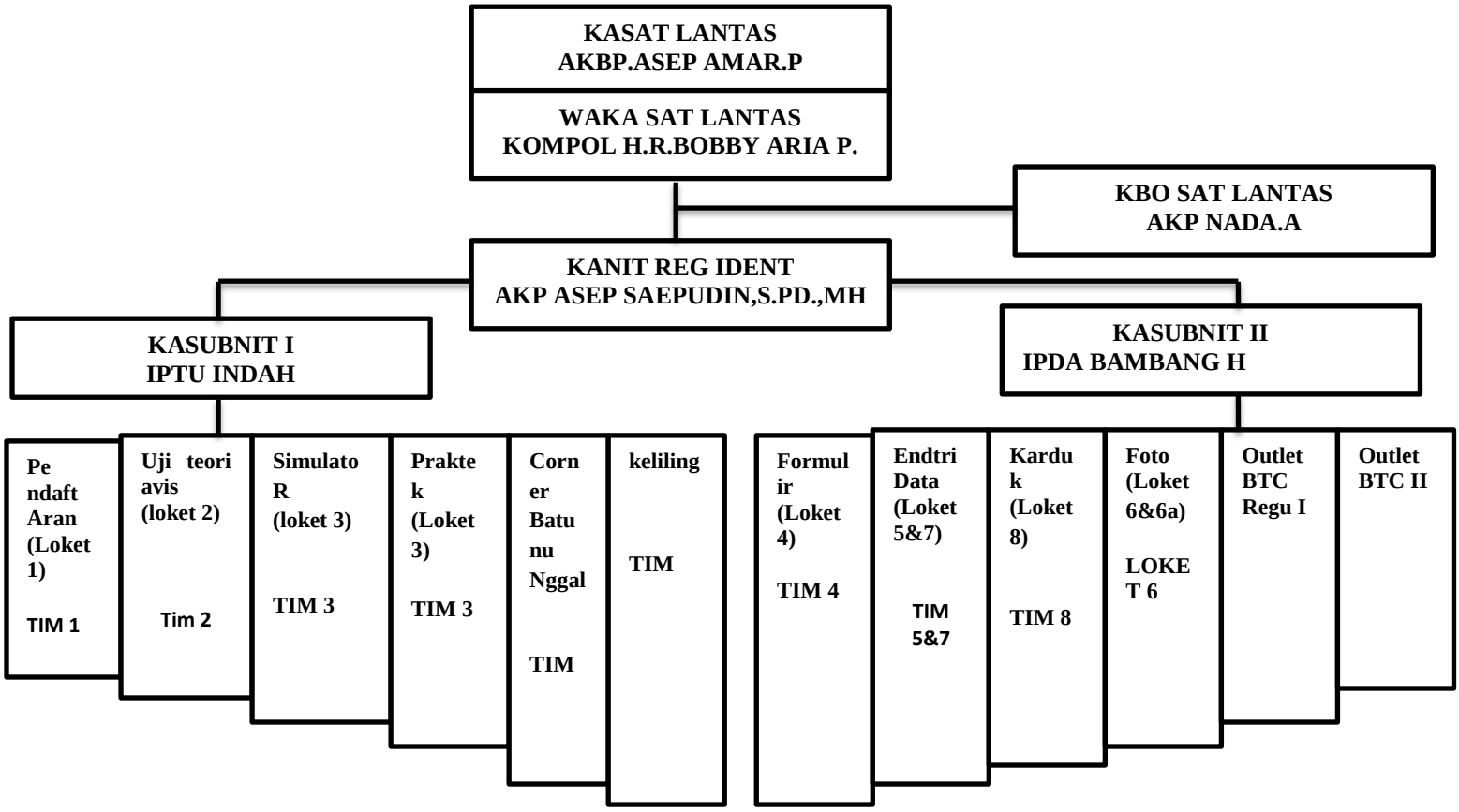
1. Pelayanan melayani sepenuhnya kepada masyarakat
2. Analisa Pelanggaran dan Kecelakaan Lalu Lintas (Black Spot).
3. Memberikan Pusat Informasi SIM kepada masyarakat
4. Pusat Informasi kegiatan dan Kemacetan Lalu Lintas.
5. Pusat Informasi Hilang Temu Kendaraan Bermotor.
6. Pusat Kendali Patroli Ranmor dalam mewujudkan Keselamatan dan Kamtibcar Lantas
7. Pusat Pengendalian Lalu Lintas.

Dari program-program di atas,kedepannya polisi satuan lalu lintas bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat luas sehingga masyarakat dengan adanya program tersebut bisa menjadi nyaman dan aman, informasi yang bisa di olah dan di analisa oleh polisi satuan lalu lintas nantinya akan di sampaikan ke pada masyarakat luas sehingga masyarakat akan dengan mudah melakukan kegiatan permohonan kepada satuan polisi, tugas para aparatur Satlantas polrestabes bandung awak dititik beratkan sebagai Pusat sentral pelayanan dan Pengendalian Operasional Kepolisian bidang Lalu Lintas.

3.1.5 Struktur Organisasi Reg Ident Satuan Lalu Lintas Polrestabes Bandung

Satuan Lalu Lintas Polrestabes Bandung memiliki bagian-bagian kerja didalamnya, yang dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel.3.1
Struktrur Organisasi Reg Ident Satuan Lalu Lintas Polrestabes Bandung



3.2 Gambaran Umum Tentang Surat Izin Mengemudi (SIM)

3.2.1 Surat Izin Mengemudi (SIM)

Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis Kendaraan Bermotor yang dikemudikan (Pasal 77 ayat (1) UU No.22 Tahun 2009).

Peraturan perundang-undangan terbaru adalah Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 yang menggantikan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992. UU No. 14 Tahun 1992 telah dicabut dan dinyatakan tidak berlaku, tetapi Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 yang menjelaskan UU No. 14 Tahun 1992 dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan atau belum diganti dengan yang baru berdasarkan UU No. 22 Tahun 2009.

3.2.2 Fungsi 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 harusdidukung 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 Polrestabes Bandung membangun system 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.

3.2.3 Data Aparatur

Keadaan aparatur Pelayanan Perizinan SIM Satlantas Polrestabes bandung, yang diklasifikasikan susunannya menjadi tiga, yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS), anggota Polri Dan PHL Jam Kerja aparatur dimulai padahari Senin sampai Sabtu pukul 08.00 sampai pukul 14.00 WIB.

Adapun perincian jumlah Reg Ident satuan Lalu lintas Di Polrestabes Bandung P, berdasarkan Nama daN jabatan dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 3.2
DAFTAR DATA PEGAWAI REG IDENT SATUAN LALU LINTAS (SATLANTAS) POLRESTABES BANDUNG

No	Jabatan	Jumlah
	AKBP	**1**
	KOMPOL	**1**
	AKP	**2**
	IPTU	**1**
	IPDA	**1**
	AIPDA	**3**
	AIPTU	**13**
	BRIPKA	**13**
	BRIPTU	**1**
	BRIGPOL	**24**
	PNS	**9**
	PHL	**19**
JML		**88**

(Sumber, Satlantas Polrestabes Bandung th 2012)

Berdasarkan dari table di atas maka daftar dari aparatur Satlantas bandung mempunyai tugas dan fungsinya masing-masing sesuai dengan jabatan yang di

milikinya,keseluruhan jumlah satuan reg ident di atas berjumlah delapan puluh delapam (88) dari berbagai jabatan mulai dari anggota Polri, Pns dan Phl, yang memiliki fungsi sebagai penyedia pelayanan SIM di Satuan lalu lintas Polrestabe Bandung.

3.2.4 Persyaratan Pembuatan SIM C Baru

1. Persyaratan

   a. Usia SIM C pemohon 16 tahun

   b. Pas Photo

   c. KTP Asli & Foto copy KTP (4 Lembar)

   d. Surat Keterangan Sehat Jasmani dan Rohani dari Dokter

Dalam Pembuatan SIM pemohon sebelumnya harus melalui persyaratan-persyaratan yang sudah di tetapkan oleh Polri dalam pembuatan SIM, persyaratan dan ketentuan yang harus di lengkapi oleh pemohon, untuk bisa melakukan mekanisme pembuatan SIM C.

2. Tata Cara

   a. Mengisi formulir permohonan disertai foto copy KTP dan pas photo

   b. Mengikuti Ujian Teori

   c. Bila lulus ujian teori, maka berhak untuk mengikuti ujian praktek sesuai dengan jenis SIM yang dikehendaki

   d. Bila lulus dalam ujian teori dan praktek, maka pemohon akan dipanggil untuk pembuatan SIM

Dalam pengajuan permohonan SIM pemohon selanjutnya akan di arahkan sesuai mekanisme yang telah di tentukan,bila mana pemohon lulus bisa melakukan praktek selanjutnya, bila tidak lulus pemohon bisa mengulang lagi proses pembuatan SIM di waktu yang sudah di tentukan oleh satuan lalu lintas polrestabes bandung.

3.2.5 Persyaratan Perpanjangan SIM C

1. Mengajukan permohonan tertulis
2. Memiliki KTP yang sah dan masih berlaku dan Foto Copy 4 Lembar.
3. Sehat Keterangan Sehat Jasmani dan Rohani (Surat keterangan dr Dokter)
4. SIM asli yang dimohon untuk diperpanjang
5. Biaya Administrasi SIM
6. Asuransi (Asuransi Kecelakaan Diri Pengemudi)

Dari keteranan di atas bahwa pemohon Perpanjangan SIM harus melakukan berbagai tahap di antaranya:

a. Mengurus Surat Keterangan Dokter, menggunakan Surat Keterangan Dokter dari Puskesmas yang biayanya bisa lebih murah, tapi tadi langsung ke Dokter Praktik yang ada di polres yang menjadi rujukan bagi meraka yang mengurus SIM. Pemeriksaan standar (tensi, dan tes buta warna) hanya butuh waktu lima menit saja untuk mendapatkan Surat Keterangan Dokter, biayanya Rp 20.000.

b. Mengumpulkan berkas syarat yaitu: fotokopi SIM, fotokopi KTP, dan Surat Keterangan Dokter di bagian informasi, lalu menunggu.
c. Mendapat panggilan untuk membayar biaya perpanjangan SIM C sebesar Rpp 75.000, di loket I dengan menyerahkan berkas syarat yang tadi, lalu menunggu.
d. Mendapat panggilan dari loket II, diberikan formulir yang kemudian diisi. Cara pengisian formulir, Setelah selesai mengisi formulir dikembalikan ke Loket II dan akan mendapat nomer antrian untuk foto SIM.
e. Mendapat panggilan dari Loket III (Loket Produksi) dimana kita akan diberikan satu map berkas dan selembar kertas untuk ditandatangani, map berkas tadi dibawa ke ruang foto SIM. Diruang foto SIM setelah gilirannya tiba, map berkas diserahkan kepada petugas foto. Petugas akan mengecek kebenaran biodata apakah sudah benar atau belum dengan menanyakan kepada kita, kalau ada yang salah betulkan saja, setelah itu dipersilahkan menunggu lagi di ruang yang sudah disediakan.
f. Mendapat panggilan dari Loket IV untuk mengambil SIM C yang sudah jadi, jangan lupa siapkan SIM C lama untuk ditukar dengan SIM C yang baru,Selesai.

3.2.6 Biaya Pembuatan SIM C

Penerbitan SIM C

1. Baru : Rp.100.000
2. Perpanjangan : Rp.75.000

Tarif Resmi Pembuatan SIM, Tarif ini berdasarkan Peraturan Pemerintah RI Nomor 50 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia, yang telah di sesuaikan dengan keputusan peraturan pemerintah.

3.2.7 Mekanisme Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) C



(Sumber,satlantas Polrestabes Bandung tahun 2012)

Tahap-tahap :

1. Melakukan pembayaran bisa melalui ATM,mini ATM, Teller bank
2. Melaksanakan registrasi /pendaftaran dengan :
   a. Mengisi formulir
   b. Melampirkan persyaratan

c. 10 sidik jari

d. Tanda tangan

e. Foto peserta uji

3. Melakukan uji teori avis :

Jika Lulus : melanjutkan uji ketrampilan

Jika tidak lulus : mengulang tenggang 7 hari,14 hari, stl 30 hari Mengulang ,tidak lulus ,tdk mengulang,tidak datang kembali, tidak ada keterangan : Uang kembali

4. Uji ketrampilan pengemudi:

Jika Lulus : melanjutkan uji praktek

Jika tidak lulus : mengulang tenggang 7 hari,14 hari, stl 30 hari Mengulang ,tidak lulus ,tdk mengulang,tidak datang kembali, tidak ada keterangan : Uang kembali

5. Uji praktek:

Jika Lulus : produksi(cetak SIM)

Jika tidak lulus : mengulang tenggang 7 hari,14 hari, stl 30 hari Mengulang ,tidak lulus ,tdk mengulang,tidak datang kembali,tidak ada keterangan : Uang kembali

6. Produksi (cetak SIM) untuk diserahkan pemohon dan sebagai arsip dokumen

3.2.7 Contoh Bentuk SIM C

Gambar bagian depan yang tampak di sesuaikan identitas pemilik SIM C secara detail dan juga terdapat scan sidik jari dan tanda tangan pemilik SIM C, yang terdapat di tampilan depan SIM C, dan juga terdapat cap dan tanda tangan petugas SIM yang menandakan SIM ini telah di keluarkan oleh Satlantas Polrestabes Bandung

Gambar 3.1



Gambar bagian belakang yang terdapat keterangan-keterangan berupa ketentuan pidana untuk bertujuan memberikan informasi kepada pemilik SIM C dan aturan ini sesuai dengan peraturan Udang-undang yang resmi.

Gambar 3.2



(Sumber, SIM C yang Di keluarkan Oleh Satlantas Polrestabes Bandung)

Gambar di atas merupakan bentuk fisik contoh dari, Surat Izin Mengemudi (SIM) C adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor.

3.2.8 Data Pengeluaran SIM C

Tabel 3.3

Data Pengeluaran SIM C

Tahun	Baru SIM C	Perpanjangan SIM C	Jumlah	Jumlah Total
2011	77066	87978	95684	358979
2012	56485	85557	142042	
2013	42475	78778	121253	

(Sumber,Satlantas Polrestabes Bandung)

Polrestabes bandung khususnya di bagian pelayanan unit SIM mempunyai tugasnya dalam melayani pembuatan SIM, sejauh ini dari tiga tahun telahir satuan satalantas polrestabes bandung telah mengeluarkan berbagai bentuk SIM sesuai dengan jenis kendaraan bermotor, salah satunya adalah data pengeluaran SIM C baik itu perpanjangan maupun pemohon baru, total jumlah dari tahun 2011-2013, sudah ada data pengeluaran SIM C sebanyak jumlah total.3.58,979 dari pemohon pembuatan dan perpanjangan wilayah kotamadya bandung.

3.2.9 Jadwal Pelaksanaan Ujian Praktek SIM

TABEL 3.4
Jadwal Pelaksanaan Ujian Praktek SIM

HARI /JAM	kETERANGAN
SENIN S/D KAMIS 08.30 S/D 10.00 10.00 S/D 14.00	PENGULANGAN UJIAN PRAKTEK GOLONGAN SIM A,B,DAN C UJIAN PRAKTEK GOLONGAN SIM A,B,DAN C
JUMAT S/D SABTU 08.30 S/D 10.00 10.00 S/D 14.00	PENGULANGAN UJIAN PRAKTEK GOLONGAN SIM A,B,DAN C UJIAN PRAKTEK GOLONGAN SIM A,B,DAN C

(Sumber,Satlantas Polrestabes Bandung Tahun 2014)

Jadwal pelaksanaan ujian praktek SIM di atas merupakan jadwal resmi yang di keluarkan oleh Satlantas Polrestabes Bandung dalam rangka memberikan layanan papan informasi yang baik, sehingga tidak ada lagi pemohon SIM yang tidak tahu lagi, jadwal pelaksanaan ujian praktek ini khusus memberikan pemohon baru dan pengulangan praktek mekanisme uji praktek pada satlantas polrestabes bandung.

3.1.10 Jadwal Pelaksanaan Ujian Teori SIM

Jadwal Pelaksanaan Ujian Teori SIM
Tabel 3.5

No	Hari/Jam	Keterangan
1	Senin-Kamis 08.00-09.00	Pengulangan ujian teori golongan SIM A,B,C
2	09.00-10.30	Uji teori Golongan SIM C
3	10.30-11.30	Uji teori Golongan SIM A
4	11.30-12.00	Uji teori Golongan SIM B
5	12-00-12.30	Uji teori Golongan SIM C
6	12-30-13.00	Uji teori Golongan SIM A
7	13.00-13.30	Uji teori Golongan SIM C
8	13.30-14.00	Uji teori Golongan SIM A
9	14.00-Selesai	Uji teori Golongan SIM B

No	Hari/Jam	Keterangan
1	Jumat-Sabtu 08.00-09.00	Pengulangan ujian teori golongan SIM A,B,C
2	09.00-10.30	Uji teori Golongan SIM C
3	10.30-11.30	Uji teori Golongan SIM A
4	11.30-12.00	Uji teori Golongan SIM A
5	12-00-12.30	Uji teori Golongan SIM B
6	12-30-13.00	Uji teori Golongan SIM C
7	13.00-13.30	Uji teori Golongan SIM A
8	13.30-14.00	Uji teori Golongan SIM C
9	14.00-Selesai	Uji teori Golongan SIM B

(Sumber,Satlantas Polrestabes Bandung Tahun 2014)

Jadwal pelaksanaan ujian teori SIM di atas merupakan jadwal resmi yang di keluarkan oleh Satlantas Polrestabes Bandung dalam rangka memberikan layanan papan informasi yang baik, sehingga tidak ada lagi pemohon SIM yang

tidak tahu lagi, jadwal pelaksanaan ujian teori tersebut,jadwal ini khusus memberikan pemohon baru dan pengulangan uji teori dan mekanisme uji mekanisme pada satlantas polrestabes bandung.

3.3 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, disini peneliti menggambarkan serta menjelaskan secara menyeluruh keadaan, kondisi dan peristiwa dari obyek kajian peneliti yaitu mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) Di Polrestabes Bandung, kemudian peneliti memberikan analisa terhadap hasil penelitian berdasarkan data-data obyektif dilapangan yang disusun secara sistematis. Berdasarkan metode tersebut, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif.

Penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang mempelajari dari tingkah laku manusia, khususnya orang-orang yang diteliti. Pemahaman orang yang diteliti mengenai tingkah laku manusia, peneliti harus dapat memahami proses interpretasi dan melihat segala sesuatu dari sudut pandang yang diteliti.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Studi Pustaka

Studi pustaka yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan cara membaca, menelaah, mencari serta membandingkan berbagai sumber kepustakaan yang bersifat teoritis seperti buku-buku, artikel, penelitian-penelitian terdahulu, majalah, surat kabar dan kajian elektronik yang berhubungan dengan Kualitas

Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) Di Polrestabes Bandung. Selain itu adalah Peraturan Daerah serta dokumenter, yaitu berupa format pencatatan dokumen dan modul yang tersedia di Polrestabes Bandung yang menjadi objek penelitian.

3.4.2 Studi Lapangan

Studi Lapangan yang dilakukan peneliti adalah dengan cara mengamati secara langsung ke lapangan untuk mengetahui fenomena atau peristiwa yang sedang terjadi mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Mengemudi Di Polrestabes Bandung.

Studi lapangan ini terdiri dari:

a. Observasi non partisipan, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara peneliti berada di luar subjek yang diteliti dan tidak ikut dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh aparatur Reg Ident Satuan Lalu lintas Polrestabes Bandung, sehingga peneliti dapat lebih mudah mengamati tentang data dan informasi yang diharapkan.
b. Wawancara (Interview)

   Wawancara merupakan satu metode penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan informasi langsung dari informan yang bersangkutan. Dalam melakukan wawancara ini peneliti melakukan tanya jawab dengan informan yang memahami dan mengetahui tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) Di Polrestabes Bandung. Wawancara dilakukan dengan pertanyaan-pertanyaan terbuka dan

terstruktur dengan alat bantu berupa laptop dan catatan-catatan lainnya. Untuk menggali informasi tambahan dari informan, peneliti melakukan dialog melalui tatap muka dengan cara merekam percakapan, telepon, email dan melalui media access lainya.

c. dokumentasi metode penelitian yakni mencari data mengenai hal-hal berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen,foto, agenda dan sebagainya.

3.5 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive*. Teknik penentuan informan yang telah ditentukan oleh bagian-bagian pelayanan di Satlantas Polrestabes bandung dalam pembuatan SIM C yang akan diambil sebagai anggota informan diserahkan pada pertimbangan pengumpul data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian.

Peneliti mengambil teknik *purposive* karena peneliti sebelumnya telah menentukan aparatur siapa saja yang akan menjadi informan (sesuai dengan tujuan penelitian berdasarkan pertimbangan tertentu). Selanjutnya yang dijadikan sumber data dari *purposive* dalam penelitian ini yaitu:

1. Dua Apatur berpangkat Bripka selaku aparatur administrasi, sebagai penanggung jawab atas Entri data pembuatan SIM C di Satlantas Polrestabes bandung.

2. Aparatur berpangkat Brigpol selaku aparatur yang menanganin pengawasan dan kemampuan setiap aparatur yang ada di Satlantas Polrestabes bandung berkaitan dengan pelayanan pembuatan SIM C.

Untuk menentukan informan masyarakat dengan menggunakan penentuan informan *Accidental*. Teknik penentuan informan dengan cara mengambil responden berdasarkan kebetulan. Penentuan informan untuk narasumber yang berikutnya adalah masyarakat Kota Bandung yang sedang berada di Satlantas Polrestabes Bandung. Peneliti akan bertemu langsung dengan masyarakat yang sedang melakukan pelayanan pembuatan SIM C.

3.6 Keabsahan Data

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi keabsahan data penelitian kualitatif, yaitu: nilai subyektivitas, metode pengumpulan dan sumber data penelitian. Banyak hasil penelitian kualitatif diragukan kebenarannya karena beberapa hal, yaitu subjektivitas peneliti merupakan hal yang dominan dalam penelitian kualitatif, alat penelitian yang diandalkan adalah wawancara dan observasi mengandung banyak kelemahan ketika dilakukan secara terbuka dan apalagi tanpa kontrol, dan sumber data kualitatif yang kurang *credible* akan mempengaruhi hasil akurasi penelitian.

3.7 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang sesuai dengan penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Penulis menggunakan analisis ini supaya dapat mengklasifikasikan secara efektif dan efisien mengenai data-data yang terkumpul, sehingga siap untuk di interprestasikan. Data yang didapat akan lebih lengkap, lebih mendalam dan kredibel serta bermakna sehingga tujuan penelitian dapat dicapai.

Analisis dilakukan dalam pengembangan teori berdasarkan data yang diperlukan dalam penelitian yang diperoleh dari hasil pengumpulan data dalam pelaksanaan penelitian ini. Sesuai dengan metode penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif, maka analisis data dilakukan sepanjang penelitian. Tujuan dari analisis data untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih sederhana sehingga mudah dibaca dan dipahami dan dapat mengambil kesimpulan secara tepat dan sistematis.

Menurut Miles dan Hubermen Analisis data penelitian kualitatif menurut Miles dan Hubermen ada tiga tahap, yaitu :

a. Tahap reduksi data
b. Tahap penyajian data
c. Tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi data

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian akan di lakukan di salah satu Lembaga Kepolisian yaitu di Sat Lantas Polrestabes bandung, yang beralamat di Jln. Merdeka No. 18-20. Jln. Jawa No 1 Kota Bandung Jawa Barat 40117, dengan nomor telepon (022) 4203505, Website www.tmcbandung.com

Waktu penelitian ini dimulai dari Januari sampai September 2014, dengan perincian sebagai berikut:

Tabel 3.6
Jadwal Penelitian

No	Waktu / Kegiatan	2014								
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agt	Sept
1.	Konsolidasi Skripsi	■								
2.	Pengajuan Dosen Pembimbing	■								
3.	Sosialisasi Dosen pembimbing	■								
4.	Bimbingan Judul	■								
5.	Judul Sudah Fix		■							
6.	Pengajuan Ijin Penelitian	■	■							
7.	Bimbingan UP	■	■	■	■					
8.	Seminar UP				■	■				
9.	Revisi UP					■				
10.	Penelitian di Lapangan					■	■	■	■	
11.	Bimbingan Skripsi					■	■	■	■	
12.	Sidang Skripsi								■	