

**EFEKTIVITAS KINERJA PELAYANAN SURAT IZIN
MENGEMUDI PADA SATUAN LALU LINTAS
POLRES TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

**ASMIRA
NIM. 15612169**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2020**

**EFEKTIVITAS KINERJA PELAYANAN SURAT IZIN
MENGEMUDI PADA SATUAN LALU LINTAS
POLRES TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

Oleh

ASMIRA

NIM. 15612169

PROGRAM SSTUDI S1 MANAJEMEN



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2020**

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI

**EFEKTIVITAS KINERJA PELAYANAN SURAT IZIN
MENGEMUDI PADA SATUAN LALU LINTAS
POLRES TANJUNGPINANG**

Diajukan Kepada:

Panitia Komisi Ujian
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang

Oleh

Nama: Asmira
NIM: 15612169

Menyetujui:

Pembimbing Pertama,

Pembimbing Kedua,

Satriadi.S.AP., M.Sc
NIDN. 1011108901/Lektor

Muhammad Muazamsyah, S.Sos., M.M
NIDN. 1008108302/Asisten Ahli

Mengetahui,
Plt. Ketua Program Studi,

Dwi Septi Handayani, S.T., M.M
NIDN. 1002078602/Asisten Ahli

Skripsi Berjudul

**EFEKTIVITAS KINERJA PELAYANAN SURAT IZIN
MENGEMUDI PADA SATUAN LALU LINTAS
POLRES TANJUNGPINANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Nama : Asmira
NIM : 15612169

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal Enam Belas
Bulan Januari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Dan Dinyatakan
Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua,

Sekretaris

Satriadi.S.AP., M.Sc
NIDN. 1011108901/Lektor

**Charly Marlinda, S.E., M.Ak., Ak.,
CA**
NIDN. 1029127801/Lektor

Anggota,

Eka Kurnia Saputra, S.T, M.M
NIDN. 1011088902/Asisten Ahli

Tanjungpinang, 16 Januari 2020
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang,
Ketua,

Charly Marlinda, S.E., M.Ak., Ak., CA
NIDN. 1029127801/Lektor

PERNYATAAN

Nama : Asmira
NIM : 15612169
Tahun Angkatan : 2015
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,13
Program Studi / Jenjang : Manajemen/ Strata – 1 (Satu)
Judul Skripsi : Efektivitas Kinerja Pelayanan Surat Izin
Mengemudi Pada Satuan Lalu Lintas Polres
Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dari skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata dikemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, Januari 2020
Penyusun

ASMIRA
NIM: 15612169

HALAMAN PERSEMBAHAN

. . . . Jangan pernah bermimpi atau berharap, karena harapanmu akan mengantarkan sebuah keajaiban. . . .

Untuk yang pertama skripsi ini kupersembahkan kepada Mama, Papa, Kakak Laki-laki ku Wira dan Darwis, dan adik laki-lakiku Azwan.

Terima kasih ya Allah Engkau telah memberikan kesempatan hadir diantara empat malaikat-Mu ini.

*Dan terima kasih yang teramat dalam untuk orang spesial disampingku Danny Riawan yang telah mensupport dalam penyelesaian skripsi ini, *Its the little things your do that makes me love you,**

dan sahabatku yang terbaik yang selalu mensupport Dini Hariana, Norpita, Rosmian Napitupulu, yang senantiasa mensupport dan memberi semangat baik suka maupun duka.

MOTTO

“Hatiku Tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewati ku tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewati ku.”

- Ummar bin Khattab-

Orang yang berprasangka baik dan optimis, akan memandang gelas setengah terisi. Dan mereka yang berprasangka buruk juga pesimis akan memandang gelas setengah kosong.

Benahilah cara pandangmu dalam segala hal, sebab itulah yang menentukan kesuksesanmu.

-Housein Najib-

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Efektivitas Kinerja Pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Satuan Lalu Lintas Polres Tanjungpinang”**. Shalawat serta salam semoga dapat terlimpah kehadirat Nabi besar Muhammad Saw. Proposal penelitian ini disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang.

Dalam penyusunannya, penulis menyadari bahwa proposal penelitian ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sejak dari awal pembuatan hingga terselesaikannya proposal penelitian ini. oleh karena itu, penulis merasa perlu untuk menyampaikan terima kasih pada:

1. Ibu Charly Marlinda, SE.,M.Ak.,CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Dwi Septi Handayani, S.T.,M.M selaku Ketua Prodi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang.
3. Bapak Satriadi, S.Ap.,M.Sc. selaku pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing dan mengarahkan dalam penulisan skripsi ini
4. Bapak Muhammad Muazamsyah, MM. selaku pembimbing II, yang telah memberikan pengarahan penulisan skripsi.
5. Ayah saya Herman dan ibunda Ernawati yang telah memberikan doa dan dukungannya agar penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini

6. Abang saya Wira Effendi dan Ahmad Darwis, serta adikku Muhammad Azwan terima kasih telah memberikan semangat kepada saya
7. Dan kepada sahabat-sahabatku Norpita, Dini Hariana, Rosmian Napitupulu, dan orang special yaitu Capt.Danny Riawan yang selalu mensupport saya
8. Sahabat yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu ada dalam kebersamaan membantu dan tidak pernah lelah memeberi nasehat dan semangat hingga akhir skripsi.
9. Segenap staf Tata Usaha STIE Pembangunan Tanjungpinang yang memberi kemudahan administrasi bagi penyusun selama masa perkuliahan.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu dan bekerja sama dengan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini tentunya masih jauh dari sempurna. Sehingga kritik dan saran yang membangun dari pembaca akan sangat berguna kiranya bagi penulis.

Tanjungpinang, Desember 2019
Penyusun

ASMIRA
NIM. 15612169

DAFTAR ISI

HAL

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN BIMBINGAN	
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN	
HALAM PERNYATAAN	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
MOTTO	
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1. Kegunaan Ilmiah	7
1.4.2. Kegunaan Praktis	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
2.1.1.1 Fungsi Sumber Daya Manusia.....	11
2.1.1.2 Tujuan Sumber Daya Manusia	16
2.1.2 Kinerja	19
2.1.2.1 Pengertian Kinerja.....	19
2.1.2.2 Kriteria Kinerja.....	20

2.1.2.3	Faktor –faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	22
2.1.2.4	Penilaian Kinerja	24
2.1.3	Pelayanan Publik	26
2.1.3.1	Pengertian Pelayanan Publik	26
2.1.3.2	Hakikat Pelayanan Publik.....	30
2.1.3.3	Asas dan Prinsip Pelayanan Publik	32
2.1.4	Efektivitas Kinerja Pelayanan	35
2.1.4.1	Pengertian Efektivitas Kinerja Pelayanan	35
2.1.4.2	Aspek-aspek Efektivitas Kinerja Pelayanan.....	37
2.1.4.3	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kinerja Pelayanan.....	40
2.1.4.4	Indikator Efektivitas Kinerja Pelayanan.....	42
2.2	Kerangka Penelitian.....	43
2.3	Penelitian Terdahulu.....	45
2.3.1	Penelitian Dalam Negeri	45
2.3.2	Penelitian Luar Negeri.....	48
BAB III METODELOGI PENELITIAN		
3.1.	Jenis Penelitian	50
3.2.	Jenis Data.....	50
3.3.	Teknik Pengumpulan Data	51
3.4.	Populasi dan Sampel.....	52
3.5.	Defenisi Operasional Penelitian	54
3.6.	Teknik Pengolahan Data.....	55
3.7.	Teknik Analisa Data	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian	58
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	58
4.1.1.1	Profil Satlantas Polres Tanjungpinang	58
4.1.1.2	Visi dan Misi Satlantas Polres Tanjungpinang.....	59
4.1.1.3	Struktur Organisasi Satlantas Polres Tanjungpinang	63
4.1.1.4	Tugas dan Fungsi	65

4.1.2	Hasil Wawancara.....	72
4.1.2.1	Profil Informan	72
4.1.2.2	Hasil Wawancara.....	75
4.1.2.2.1	Hasil Wawancara Dengan Petugas Satlantas Polres Kota Tanjungpinang.....	75
4.1.2.2.2	Hasil Wawancara Masyarakat Pemohon Pembuatan SIM	84
4.2	Pembahasan	91
4.2.1	Efektivitas Kinerja Pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Satuan Lalu Lintas Polres Tanjungpinang.....	91
4.2.2	Penilaian Efektivitas Kinerja Pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Satuan Lalu Lintas Polres Tanjungpinang...	95
BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan.....	101
5.2	Saran	102
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		
CURICULUM VITAE		

DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	54

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Penelitian	44
Gambar 4.1	Struktur Penelitian.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran
1.	Pedoman Wawancara
2.	Hasil Wawancara
3.	Dokumentasi
4.	Surat Keterangan Objek Penelitian
5.	Plagiarisme

ABSTRAK

EFEKTIVITAS KINERJA PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI PADA SATUAN LALU LINTAS POLRES TANJUNGPINANG

**Asmira 15612169, Manajemen STIE Pembangunan Tanjungpinang
Email asmira271095@gmail.com**

Tujuan dari penelitian tentang efektivitas kinerja pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Satuan Lalu lintas Polres Tanjungpinang yang akan dilakukan ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas kinerja pelayanan Surat Izin Mengemudi yang dilakukan oleh petugas Satuan Lalu Lintas Polres Tanjungpinang. Jumlah sampel pada penelitian ini ada sebanyak 7 orang yang terdiri dari petugas Satlantas Polres Tanjungpinang dan masyarakat yang membuat Surat Izin Mengemudi (SIM).

Metode penelitian yang digunakan ialah metode penelitian kualitatif dalam mana penyajian datanya dilakukan secara deskriptif, yaitu data primernya disajikan dalam bentuk kata-kata dalam rangkaian naratif. Dimana peneliti menganalisis efektivitas kinerja pelayanan Surat Ijin Mengemudi Pada Polisi Satuan Lalu Lintas Polres Tanjungpinang. Data yang digunakan adalah data primer yang bersumber dari hasil wawancara. Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data dan penyajian data. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisa data dengan triangulasi dengan sumber yang digunakan dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara serta membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Hasil penelitian yang dilakukan tentang efektivitas kinerja pelayanan Surat Izin Mengemudi yang dilakukan oleh petugas Satuan Lalu Lintas Polres Tanjungpinang yang dinilai dari tiga indikator yakni kinerja pelayanan, kerja profesional serta etos kerja dapat disimpulkan bahwa efektivitas kinerja pelayanan SIM (Surat Izin Mengemudi) yang diberikan petugas Satlantas Polres Kota Tanjungpinang sudah cukup baik. Kinerja pelayanan yang ditunjukkan oleh petugas baik petugas bagian pendaftaran, bagian ujian teori maupun petugas yang melayani ujian praktek sudah baik. Petugas sudah melayani masyarakat khususnya para pemohon SIM (Surat Izin Mengemudi) dengan baik sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan. Namun prasarana dan fasilitas fisik yang dimiliki dinilai masih kurang memenuhi standar kebutuhan, seperti ruang tunggu yang dinilai masih sempit, ketersediaan kursi diruang tunggu serta lapangan untuk ujian praktek yang sempit.

Kata Kunci : Efektivitas, Kinerja Pelayanan, Kerja Profesional, Etos Kerja

Dosen Pembimbing I : Satriadi, S.Ap.,M.Sc.

Dosen Pembimbing II : Muhammad Muazamsyah, MM

ABSTRACT

EFFECTIVENESS OF PERFORMANCE OF DRIVING LICENSE LETTER SERVICES AT TANJUNGPINANG TRAFFIC UNIT

***Asmira 15612169, Manajemen STIE, Pembangunan Tanjungpinang
Email asmira271095@gmail.com***

The purpose of the study of the effectiveness of the performance of driving license services at the Tanjungpinang Police Traffic Unit that will be carried out is to find out how the effectiveness of the performance of the Driving License service performed by Tanjungpinang Traffic Unit Police officers. The number of samples in this study were as many as 7 people consisting of Tanjungpinang Police Traffic Unit officers and the community who made a Driving License (SIM).

The research method used is a qualitative research method in which the presentation of the data is done descriptively, namely the primary data is presented in the form of words in a narrative series. Where the researchers analyzed the effectiveness of the performance of driving permit services at the Tanjungpinang Police Traffic Unit. The data used are primary data sourced from the results of interviews. Data processing technique used in this research is data reduction and data presentation. In this study using data analysis techniques with triangulation with sources used by comparing observational data with interviews and comparing the results of interviews with the contents of a related document.

The results of research conducted on the effectiveness of the performance of driving license services conducted by Tanjungpinang Traffic Unit officers assessed from three indicators namely service performance, professional work and work ethic can be concluded that the effectiveness of the driving license service performance given by Satlantas officers Tanjungpinang City Police are good enough. The service performance that was shown by the officer both the registration section officer, the theory test section and the officer serving the practice exam was already good. The officer has been serving the community, especially the applicants for a SIM (Driving License) properly in accordance with predetermined regulations. However, infrastructure and physical facilities which are considered to be still not meeting the required standards, such as the waiting room which is considered to be still narrow, the availability of chairs in the waiting room and the narrow field of practice exams.

Keywords: Effectiveness, Service Performance, Professional Work, Work Ethic

Supervisor I : Satriadi, S.Ap.M.Sc

Supervisor II : Muhammad Muazamsyah, MM

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap individu atau organisasi tentu memiliki tujuan yang akan dicapai dengan menetapkan target atau sasaran. Keberhasilan individu atau organisasi dalam mencapai target atau sasaran tersebut merupakan kinerja. Kinerja merupakan tingkat keberhasilan yang diraih oleh pegawai dalam melakukan suatu aktivitas kerja dengan merujuk kepada tugas yang harus dilakukannya. Untuk melaksanakan program atau kegiatan ini harus didukung dengan sumber daya manusia yang memadai yakni kemampuan, keahlian, dan ketrampilan.

Efektif tidaknya suatu program yang dilaksanakan dinilai dari kemampuan sumber daya manusia yang menjalankannya dibandingkan dengan kriteria-kriteria yang ditetapkan. Penilaian semacam ini bertujuan untuk mengukur kinerja sumber daya manusia. Kinerja sumber daya manusia dikatakan baik apabila hasil yang diperoleh sesuai dengan yang ditetapkan. Itu berarti sumber daya manusia telah mampu menjalankan program atau aktivitas yang tepat dan dapat dikatakan kinerjanya sudah efektif.

Sebaliknya, buruknya kinerja sumber daya manusia ditunjukkan dengan ketidakmampuannya melaksanakan suatu program sesuai dengan yang telah ditetapkan. Hal itu menggambarkan kinerja yang kurang efektif karena tidak mampu melakukan sesuatu berdasarkan kriteria yang diinginkan. Efektivitas

kinerja akan meningkat apabila seseorang memiliki keterampilan dan keahlian yang sesuai dengan tuntutan kerja. Efektivitas kinerja individu dapat diukur dari keterampilan kerja, peningkatan prestasi, kemampuan untuk beradaptasi, dan mampu menghadapi perubahan. Aspek-aspek efektivitas kinerja dapat dilihat dari keterampilan, peningkatan prestasi kerja, kemampuan berkompetensi, kemampuan beradaptasi serta daya tahan terhadap perubahan.

(Handoko, 2010) efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dengan kata lain memilih pekerjaan yang tepat untuk mencapai tujuan. Kinerja adalah penampilan yang melakukan, menggambarkan dan menghasilkan sesuatu hal, baik yang bersifat fisik dan non fisik yang sesuai dengan petunjuk, fungsi dan tugasnya yang didasari oleh pengetahuan, sikap dan keterampilan. (Dr. Dedi Rianto Rahadi, 2010).

Pemerintah dan institusinya merupakan lembaga yang bertugas memberikan pelayanan bagi masyarakat. Pelayanan public yang dilakukan lembaga-lembaga pemerintahan dikenal dengan sifat birokratis dan tak sedikit mendapatkan keluhan dari masyarakat umum. Hal ini terjadi karena lembaga-lembaga pemerintahan tersebut bersifat direktif yang hanya mementingkan kepentingan lembaga tersebut tanpa memberikan masyarakat sebagai pengguna untuk bereaksi, mau tidak mau harus tunduk kepada pengelola.

Kepolisian merupakan salah satu instansi dari pemerintah yang memberikan pelayanan pada masyarakat. Fungsi pemerintah yang dijalankan oleh

polri dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Tugas ini berkaitan erat dengan tugas-tugas sosial yang sehari-harinya berhadapan dengan masyarakat. Di samping berfungsi sebagai salah satu lembaga penegak hukum dan penjaga keamanan masyarakat, kepolisian juga memiliki fungsi sebagai instansi yang memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Salah satunya ialah Pelayanan pembuatan SIM (surat izin mengemudi) merupakan salah satu pelayanan dasar administratif yang penting.

Polres Kota Tanjungpinang merupakan salah satu institusi pemerintah yang ada di kota Tanjungpinang, yang beralamat di Jl. Ahmad Yani No.1, Kota Tanjungpinang, Kepulauan Riau. melayani masyarakat yang ingin mengecek perkembangan proses pelaporan. Polres Tanjungpinang membawahi 4 polsek di Tanjungpinang diantaranya adalah Polsek Tanjungpinang Timur, Polsek Bukit Bestari, Polsek Tanjungpinang Barat dan Polsek Tanjungpinang Kota. Dengan adanya Polres Tanjungpinang masyarakat dapat membuat laporan dan aduan terkait dengan tindakan pidana. Pengaduan dan pelaporan masyarakat akan diterima dengan hukum yang berlaku. Polres Tanjungpinang juga Salah satu pelayanan publik yang menjadi tugas dari kepolisian adalah pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM). Sehubungan dengan itu sudah pastinya aparat kepolisian harus memiliki tanggungjawab dan kemampuan yang professional. Jika pelayanan SIM tidak dilaksanakan secara efektif, maka akan mengakibatkan terjadinya pelanggaran lalu lintas.

SIM adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan trampil mengemudikan kendaraan bermotor. Permasalahan pelayanan SIM yang diberikan sering mengalami kendala antara lain ketidaktahuan masyarakat tentang proses resmi dalam pembuatan SIM. Sehingga masyarakat mengambil jalan pintas dalam memperoleh SIM dengan jalan pintas. Untuk menghindari permasalahan tersebut Satuan Lalu Lintas Kepolisian juga mengadakan sosialisasi pembuatan SIM kepada masyarakat umum.

Tugas para aparat kepolisian khususnya yang menangani bidang pembuatan SIM menjadi lebih berat untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat untuk membuat SIM dengan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan berdasarkan undang-undang. Kinerja pegawai pelayanan SIM dapat dikaji melalui peningkatan tingkat kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawab yang dibebankan serta kualitas pelayanan yang diberikan. Efektivitas kinerja pelayanan SIM (Surat Izin Mengemudi) pada Satlantas Polres Tanjungpinang diukur dengan melihat hasil yang telah dicapai, dengan mengevaluasi jumlah SIM (Surat Izin Mengemudi) yang telah diselesaikan berdasarkan jumlah pemohon pembuat SIM (Surat Izin Mengemudi) dalam waktu tertentu. Hal ini dilakukan untuk mengurangi tingkat pelanggaran lalu lintas yang terjadi di Kota Tanjungpinang. Untuk mewujudkan hal itu perlu adanya pemahaman bagi pegawai yang bertugas melayani pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) agar dapat bekerja secara efektif dan efisien, serta memberikan

pengetahuan kepada masyarakat tentang prosedur yang harus dilalui oleh semua pemohon pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi).

Prosedur pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) di Satlantas Polres Tanjungpinang pada dasarnya sama dengan Standar Operasional yang sudah ditetapkan. Dasar hukum dalam pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) ini adalah undang-undang No.2 Tahun 2002 pasal 14 ayat (1)b dan pasal 15 ayat (2) dan Peraturan Pemerintah No.44/1993. Pasal 216 dan undang-undang nomor 22 dan nomor 25 tahun 2009. Standar operasional prosedur dalam pembuatan SIM diantaranya adalah kelengkapan sarana dan prasarana seperti gedung, ruang informasi, ruang pelayanan pengaduan, ruang pembayaran administrasi bank dan registrasi pendaftaran, ruang ujian teori dan ruang simulator. Adapun prosedur dalam pembuatan SIM 1. Mengisi formulir dan Pendaftaran 2. Membayar biaya pembuatan SIM 3. Tes Kesehatan 4. Memasuki ruangan pencerahan untuk memberikan pemahaman mengenai kegunaan SIM 5. Ujian Teori 6. Memasuki ruang simulator untuk melakukan uji coba berkendara didalam ruangan. 7. Ujian Praktek diluar lapangan yang disertai dengan alat pengaman berkendara 8. Verifikasi untuk mengetahui lulus atau tidaknya dari tahapan sebelumnya 9. Produksi dan penyerahan untuk melakukan sidik jari, tanda tangan dan penyerahan kartu SIM.

Selain sarana dan prasarana yang harus dipenuhi etiga petugas pelayanan juga sudah ditentukan dalam standar operasional prosedur pembuatan SIM. Prosedur yang harus dipatuhi diantaranya buka tepat waktu yaitu pukul 8 pagi, memberikan informasi waktu akan dilaksanakan tes tertulis maupun tes praktek

dengan tepat kepada masyarakat yang ingin membuat SIM. Petugas juga harus mematuhi mekanisme dalam penerbitan SIM (Surat Izin Mengemudi) yang sudah ditetapkan. Serta memberikan informasi persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat yang ingin membuat SIM (Surat Izin Mengemudi) diantaranya adalah mengajukan permohonan tertulis, bisa membaca dan menulis, memiliki pengetahuan tentang peraturan lalu lintas, memenuhi batasan usia, sehat jasmani dan rohani, terampil dalam mengemudikan kendaraan serta lulus ujian teori dan praktek. SIM (Surat Izin Mengemudi). Standar operasional prosedur yang telah ditetapkan hendaknya dijalankan oleh petugas dengan sebaik-baiknya. Dan memberikan informasi yang cukup kepada masyarakat yang ingin mengajukan pembuatan SIM.

Dari observasi sementara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 11 maret 2019 di Satlantas Polres Tanjungpinang dalam melayani pembuatan SIM, dapat dilihat bahwa pelayanan yang dilakukan petugas pembuatan SIM masih belum baik. Hal ini dapat dilihat dari proses pendataan dan pemberian tes tertulis maupun ujian praktek semua berjalan dengan baik, serta sikap kurang ramah ditunjukkan petugas dalam melayani masyarakat yang ingin membuat SIM (Surat Izin Mengemudi). Dan tanggapan yang diberikan oleh masyarakat yang ingin mengajukan pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) beragam ada yang menyatakan prosedur yang dijalankan sudah baik, namun ada juga yang berpendapat bahwa prosedur dalam pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) belum baik karena ketidaktahuan masyarakat mengenai prosedur pembuatan SIM yang benar.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti akan melakukan penelitian tentang efektivitas kinerja yang berjudul **“Efektivitas Kinerja Pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Satuan Lalu Lintas Polres Tanjungpinang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah pada penelitian adalah “ Bagaimana Efektivitas kinerja Pelayanan Surat Izin Mengemudi yang dilakukan oleh petugas Satuan Lalu Lintas Polres Tanjungpinang?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian tentang efektivitas kinerja pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Satuan Lalu lintas Polres Tanjungpinang yang akan dilakukan ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas kinerja pelayanan Surat Izin Mengemudi yang dilakukan oleh petugas Satuan Lalu Lintas Polres Tanjungpinang

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Ilmiah

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat secara teoritis berupa menambah pengetahuan dalam proses pelayanan Surat Izin Mengemudi, serta

memberikan informasi kepada masyarakat umum bahwa proses pengajuan SIM tidak begitu sulit.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Fakultas : Untuk menambah referensi bacaan mengenai sumber daya manusia, terlebih yang berhubungan dengan kinerja pelayanan pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi).
2. Bagi Objek : Untuk membantu memberikan masukan serta pertimbangan untuk instansi tersebut, dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam mengevaluasi permasalahan terkait kinerja pelayanan pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi).
3. Bagi Penulis : Untuk menambah wahana pengetahuan dan perkembangan ilmu mengenai stres kerja dan pengaruhnya terhadap kinerja serta mempraktekkan secara nyata teori-teori yang diperoleh selama belajar dan juga sebagai bahan penulisan skripsi yang merupakan syarat kelulusan dan untuk memperoleh gelar sarjana S1.

1.5 Sistematika Penulisan

Skripsi penelitian ini terdiri dari lima bab yakni pendahuluan, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, hasil penelitian dan penutup. Berikut ini uraian sistematika penulisan propasa ini:

- BAB I Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan
- BAB II Tinjauan Pustaka, terdiri dari teori yang berkaitan dengan kinerja, efektivitas dan pelayanan, kerangka pemikiran dan penelitian terdahulu
- BAB III Metodologi Penelitian, yang terdiri dari jenis penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, teknik analisa data serta jadwal penelitian
- BAB IV Hasil penelitian, yang terdiri dari gambaran umum objek penelitian, pembahasan hasil penelitian
- BAB V Penutup, terdiri dari kesimpulan hasil penelitian dan saran

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut (Rivai, 2010) manajemen SDM adalah rangkaian strategis, proses dan aktivitas yang di desain untuk menunjang tujuan perusahaan dengan cara mengintegrasikan kebutuhan perusahaan dan individu SDM nya. Sedangkan menurut (Dessler, 2015) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai kebijakan dan praktik menentukan aspek manusia atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian

Menurut (S.P Hasibuan, 2011) : Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber tertentu. Manajemen ini terdiri dari enam unsur (6 M) yaitu : *men, money, method, materials, machines, dan market*. Menurut (Wilson Bangun, 2012) yakni suatu ilmu yang mempelajari bagaimana memberdayakan pegawai dalam perusahaan, membuat pekerjaan, kelompok kerja, mengembangkan para pegawai yang mempunyai kemampuan, mengidentifikasi suatu pendekatan untuk dapat mengembangkan kinerja pegawai dan memberikan imbalan kepada mereka atas usahanya dan bekerja.

Manajemen sumber daya manusia adalah pengembangan dan pemanfaatan pegawai dalam rangka tercapainya tujuan dan sasaran individu, organisasi, masyarakat, bangsa dan internasional yang efektif. Manajemen sumber daya manusia (*human resources management*) adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. (Henry Simamora, 2010)

Berdasarkan pengertian manajemen Sumber daya Manusia dari para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu yang mempelajari tentang bagaimana meningkatkan mendayagunakan, mengembangkan serta menilai sumber daya manusia dalam sebuah organisasi agar memberikan manfaat yang maksimal kepada organisasi satuan kerja yang efektif untuk mencapai tujuan organisasi.

2.1.1.1 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut (Veitzal Rivai, 2010) Kegiatan sumber daya manusia merupakan bagian proses manajemen manajemen sumber daya manusia yang paling sentral dan merupakan suatu rangkaian dalam mencapai tujuan organisasi. Kegiatan tersebut akan berjalan lancar, apabila memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen. Terdapat 2 kelompok fungsi manajemen sumber daya manusia, yang pertama adalah fungsi manajerial diantaranya adalah fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian. Kedua, fungsi organisasional diantaranya pengadaan tenaga kerja, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja.

Fungsi operasional manajemen sumberdaya manusia antara lain (Wahibur Rokhman, 2011):

1. Fungsi Perencanaan Fungsi ini terkait dengan memperkirakan kebutuhan sumberdaya manusia baik secara kualitas maupun secara kuantitas sesuai dengan strategi organisasi. Perencanaan sumberdaya manusia ini sangat penting karena terkait dengan visi dan misi organisasi dalam pemenuhan sumberdaya manusia dimasa yang akan datang.
2. Fungsi Pengadaan Fungsi ini terkait dengan proses pengadaan sumberdaya manusia untuk memenuhi kebutuhan organisasi baik saat sekarang maupun yang akan datang. Adapun fungsi pengadaan ini dimulai dari proses rekrutmen dan seleksi, sampai penempatan karyawan sesuai dengan keahlian yang dimiliki.
3. Fungsi Pelatihan dan Pengembangan Fungsi ini terkait dengan peningkatan kualitas sumberdaya manusia dalam menghadapi berbagai tantangan dan perubahan yang dihadapi organisasi dalam merespon kebutuhan dan perubahan selera konsumen. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut perlu dilakukan pelatihan dan pengembangan.
4. Fungsi Kompensasi Fungsi ini terkait dengan feedback yang diberikan kepada karyawan atas kontribusi yang diberikan dalam upaya mengembangkan organisasi. Kompensasi yang diberikan bisa dalam bentuk uang maupun tidak. Dalam bentuk uang misalnya: gaji, bonus, uang lembur, uang makan dan lainnya. Ada juga yang tidak berbentuk uang misalnya: asuransi, liburan jatah cuti dan lain-lain.

5. Fungsi Maintenance Merupakan fungsi dalam manajemen sumberdaya manusia yang bertujuan untuk memelihara karyawan supaya tetap tinggal dalam organisasi. Fungsi ini juga menyediakan fasilitas pemeliharaan pada kondisi fisik dan mental pekerja. Karena kondisi persaingan yang ketat, karyawan yang memiliki pengalaman dan potensi yang besar akan mendapatkan peluang untuk pindah ke perusahaan lain. Sehingga fungsi ini memiliki fungsi yang sangat vital.

Fungsi-fungsi manajemen dikemukakan (S.P Hasibuan, 2011) yaitu dibedakan atas fungsi manajerial dan fungsi operasional.

1. Fungsi Manajerial

a. Perencanaan

Perencanaan (*Human Resources Planning*) adalah merencanakan tenaga kerja agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan efektif serta efisien dalam membentuk terwujudnya tujuan. Perencanaan untuk menetapkan program kepegawaian.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasinya, dalam bagan organisasi (*organization chart*). Organisasi yang baik akan membantu tercapainya tujuan secara efektif.

c. Pengarahan

Pengarahan (*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua pegawai agar mau berkerja sama dan berkerja efektif secara efisien dan terwujudnya tujuan

perusahaan, pegawai dan masyarakat. Pengarahan dilakukan oleh pimpinan dengan kepemimpinannya , memerintah agar mau mengerjakan tugasnya dengan baik.

d. Pengendalian

Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua pegawai agar mau menaati peraturan-peraturan perusahaan dan mau berkerja sesuai rencana. Bila terdapat penyimpangan atau kesalahan diadakan tindakan perbaikan atau penyempurnaan rencana. Pengendalian pegawai ini meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerjasama, pelaksanaan, pekerjaan, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

2. Fungsi Operasional

a. Pengadaan

Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan organisasi.

b. Pengembangan

Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoristik, konseptual, dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan. Pengembangan pegawai dilakukan untuk meningkatkan

keterampilan melalui program pelatihan dan pengembangan yang tepat agar pegawai dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik.

c. Kompensasi

Kompensasi (*compentation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), materi dalam bentuk uang maupun dalam bentuk barang kepada pegawai sebagai imbalan balas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerjanya, layak dapat diartikan memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan eksternal konsistensi.

d. Pengintegrasian

Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan pegawai, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba, pegawai dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang sangat penting dalam manajemen sumber daya manusia, karena mempersatukan dua kepentingan yang bertolak belakang.

e. Pemeliharaan

Pemeliharaan (*maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas pegawai, agar mereka berkerja sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar pegawai serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

f. Kedisiplinan

Kedisiplinan (*discipline*) merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting demi terwujudnya tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial. Dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan sangat penting demi terwujudnya tujuan organisasi.

g. Pemberhentian

Pemberhentian (*separation*) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan pegawai, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiunan, dan sebab –sebab lainnya.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen berfungsi secara operasional dan fungsi manajerial. Fungsi manajemen sebagai operasional meliputi pengadaan, pengembadangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian, sedangkan fungsi manajemen sebagai manajerial adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian.

2.1.1.2 Tujuan Sumber Daya Manusia

Tujuan manajemen SDM adalah meningkatkan kontribusi produktif orang-orang yang ada dalam perusahaan melalui sejumlah cara yang bertanggungjawab secara stretegis, etis, dan sosial. Departemen SDM dikatakan penting karena departemen tersebut tidak mengontrol banyak faktor yang membentuk andil SDM

misalnya : modal, bahan baku, dan prosedur. Departemen ini tidak memutuskan masalah strategi jelas-jelas mempengaruhi keduanya. Oleh karena itu, manajemen SDM mendorong para manajer dan tiap-tiap pegawainya untuk melaksanakan strategi yang telah direncanakan dan diterapkan oleh perusahaan agar tujuan organisasi tercapai secara optimal. Untuk mendukung para pimpinan yang mengoperasikan departemen-departemen atau unit-unit organisasi dalam perusahaan sehingga manajemen SDM memiliki sasaran, yaitu sebagai berikut :

1. Sasaran Manajemen Sumber Daya Manusia

1. Sasaran perusahaan

Departemen SDM diciptakan untuk dapat membantu para manajer dalam mencapai sasaran perusahaan, dalam hal ini antara lain perencanaan SDM, seleksi, pelatihan, pengembangan, pengangkatan, penempatan, penilaian, dan hubungan kerja.

2. Sasaran fungsional

Sasaran ini untuk mempertahankan kontribusi departemen SDM pada level yang cocok bagi berbagai kebutuhan perusahaan, seperti : pengangkatan, penempatan, dan penilaian.

3. Sasaran sosial

Sasaran sosial ini meliputi keuntungan perusahaan, pemenuhan tuntutan hukum, dan hubungan manajemen dengan serikat pekerja.

4. Sasaran pribadi pegawai

Untuk membantu para pegawai mencapai tujuan-tujuan pribadi mereka, setidaknya sejauh tujuan-tujuan tersebut dapat meningkatkan kontribusi individu atas perusahaan.

2. Aktivitas Manajemen Sumber Daya Manusia

a. Kunci aktivitas SDM

Kalangan perusahaan kecil sekalipun bisa jadi tidak memiliki departemen SDM, dan mereka yang memiliki departemen pun, kemungkinan mengalami kekurangan anggaran dalam jumlah besar dan jumlah staff yang tidak memadai.

b. Tanggung jawab atas aktivitas SDM

Tanggung jawab berada dipundak masing-masing manajer

Tujuan manajemen sumber daya manusia menurut (Samsudin, 2010) adalah memperbaiki kontribusi produktif tenaga kerja terhadap organisasi dengan cara yang bertanggung jawab secara strategis, etis dan sosial. 4 (empat) tujuan MSDM adalah : 1. Tujuan Sosial Agar organisasi atau perusahaan bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat dengan meminimalkan dampak negatifnya. 2. Tujuan Organisasional Sasaran formal yang dibuat untuk membantu organisasi mencapai tujuannya. 3. Tujuan Fungsional Mempertahankan kontribusi departemen manajemen sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. 4. Tujuan Individual Tujuan pribadi dari setiap anggota dicapai melalui aktivitasnya dalam organisasi atau perusahaan.

2.1.2 Kinerja

2.1.2.1 Penegrtian Kinerja

Menurut kamus besar bahasa Indonesia “Kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, atau kinerja merupakan kemampuan kerja”. (Suwatno dan Donni Juni Priansa, 2011) mendefinisikan kinerja sebagai hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku, dalam kurun waktu tertentu, berkenaan dengan pekerjaan serta perilaku dan tindakannya.

(Mangkunegara, 2011), Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Sementara itu, (Wilson Bangun, 2012) mendefinisikan kinerja atau *performance* sebagai hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan. Selanjutnya (Suyadi Prawirosentono, 2009) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi. bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan

kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan.

Menurut (Hariandja, 2008), kinerja perusahaan adalah gambaran posisi keuangan perusahaan dan menunjukkan hasil usaha selama periode tertentu, yang diperoleh dengan melakukan analisa laporan keuangan. Untuk mengevaluasi kinerja perusahaan, dapat dilakukan dengan melakukan analisis terhadap tingkat kesehatan perusahaan.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil yang diperoleh seseorang atau organisasi dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Kinerja dapat diukur dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau organisasi.

2.1.2.2 Kreteria Kinerja

Kriteria kinerja adalah dimensi-dimensi pengevaluasian kinerja seseorang pemegang jabatan, suatu tim, dan suatu unit kerja. Secara bersama-sama dimensi itu merupakan harapan kinerja yang berusaha dipenuhi individu dan tim guna mencapai strategi organisasi

Menurut (Handoko, 2010) bahwa ada 3 jenis dasar kriteria kinerja yaitu:

1. Kriteria berdasarkan sifat memusatkan diri pada karakteristik pribadi seseorang karyawan. Loyalitas, keandalan, kemampuan berkomunikasi, dan keterampilan memimpin merupakan sifat-sifat yang sering dinilai selama proses penilaian. Jenis kriteria ini memusatkan diri pada bagaimana

seseorang, bukan apa yang dicapai atau tidak dicapai seseorang dalam pekerjaannya.

2. Kriteria berdasarkan perilaku terfokus pada bagaimana pekerjaan dilaksanakan. Kriteria semacam ini penting sekali bagi pekerjaan yang membutuhkan hubungan antar personal. Sebagai contoh apakah SDM-nya ramah atau menyenangkan.
3. Kriteria berdasarkan hasil, kriteria ini semakin populer dengan makin ditekannya produktivitas dan daya saing internasional. Kriteria ini berfokus pada apa yang telah dicapai atau dihasilkan ketimbang bagaimana sesuatu dicapai atau dihasilkan.

Menurut (Wilson Bangun, 2012) kriteria yang digunakan untuk menilai kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. *Quantity of Work* (kuantitas kerja): jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan.
2. *Quality of Work* (kualitas kerja): kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan ditentukan.
3. *Job Knowledge* (pengetahuan pekerjaan): luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
4. *Creativeness* (kreativitas): keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.

5. *Cooperation* (kerja sama): kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi.
6. *Dependability* (ketergantungan): kesadaran untuk mendapatkan kepercayaan dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
7. *Initiative* (inisiatif): semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.
8. *Personal Qualities* (kualitas personal): menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah-tamahan dan integritas pribadi.

2.1.2.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja pegawai harus dikelola atau diatur, terutama untuk mencapai produktivitas dan efektivitas dalam rangka merancang bangun kesuksesan, baik secara individu maupun organisasi. Kedua pendapat di atas mengisyaratkan secara implisit bahwa tinggi rendahnya kinerja pegawai tergantung kepada keyakinan mereka terhadap kepemimpinan, sasaran, dan pekerjaan mereka sendiri. Hal ini berarti faktor kepemimpinan memiliki peranan yang cukup besar terhadap kinerja pegawai. (Dr. Dedi Rianto Rahadi, 2010)

Menurut (Mangkunegara, 2011) , kinerja (*performance*) dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu :

- a. Faktor Individual yang terdiri dari : kemampuan dan keahlian, latar belakang, dan demografi

- b. Faktor Psikologis yang terdiri dari : persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran, dan motivasi
- c. Faktor organisasi yang terdiri dari : sumber daya, kepemimpinan, *reward*, struktur, dan *job design*

Sedangkan menurut (Dharma, 2011) faktor yang mempengaruhi kinerja adalah pengharapan yang dibebani konsekuensi (*Reward* atau *Punishment*).

Menurut (Moeheriono, 2014) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

1. Kemampuan, kepribadian dan minat kerja.
2. Kejelasan dan penerimaan atau kejelasan peran seseorang pekerja yang merupakan taraf pengertian dan penerimaan seseorang atas tugas yang diberikan kepadanya.
3. Tingkat motivasi pekerja yaitu daya energi yang mendorong, mengarahkan dan mempertahankan perilaku.

Menurut (Mahmudi, 2013) menjelaskan bahwa terdapat dua variabel yang mempengaruhi kinerja yaitu:

1. Variabel individu terdiri dari pengalaman, pendidikan, jenis kelamin, umur, motivasi, keadaan fisik, kepribadian.
2. Variabel situasional menyangkut dua faktor yaitu:

1. Faktor sosial dan organisasi, meliputi: kebijakan, jenis latihan dan pengalaman, sistem upah serta lingkungan sosial.
2. Faktor fisik dan pekerjaan, meliputi: metode kerja, pengaturan dan kondisi, perlengkapan kerja, pengaturan ruang kerja, kebisingan, penyinaran dan temperatur.

2.1.2.4 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja dilakukan agar dapat mengevaluasi kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab yang telah diberikan. Penilaian kinerja dilakukan secara formal berdasarkan serangkaian kriteria yang telah ditetapkan secara rasional serta diterapkan secara objektif serta didokumentasikan secara sistematis. Dalam melakukan penilaian atas prestasi kerja pegawai harus terdapat interaksi positif dan berkelanjutan antara para pejabat pimpinan dan bagian kepegawaian.

Penilaian kinerja merupakan proses yang dilakukn oleh instansi atau organisasi untuk menilai efektifitas pegawainya dalam jangka waktu tertentu. Penilaian kinerja dapat dilakuaKn dengan mengempatkan fungsi audit dan control dan penyampaian informasi atau sesuai dengan standar operasional perusahaan yang telah ditetapkan. Penilaian kinerja sulit dilakukan karena ada beberapa factor yakni pengaruh lingkungan, organisasi dan factor individual. Tidak hanya itu yang menghambat dalam proses penilaian kinerja adalah ketidakadanya tujuan dalam penilaian kinerja tersebut. mulai dari keberhasilan pengambilan keputusan, penilaian efektivitas kepemimpinan dan lain sebagainya.

Menurut (Moeheriono, 2014) bahwa kinerja dapat dinilai dari kuantitas, kuantitas kerja yang dihasilkan dari sumber daya manusia dan level dari pelayanan pelanggan. Kuantitas kerja yang dimaksud adalah jumlah pekerjaan yang terselesaikan, sedangkan kualitas kerja yang dimaksud adalah mutu dari pekerjaan. (Robbins, Stephen & Coulter, 2010) menyatakan bahwa ada tiga kriteria dalam melakukan penilaian kinerja individu yaitu:

1. Tugas individu,
2. Perilaku individu, dan
3. Ciri individu.

Tujuan penilaian kinerja menurut (Dr. Dedi Rianto Rahadi, 2010) terdapat pendekatan ganda terhadap tujuan penilaian prestasi kerja sebagai berikut:

- a. Tujuan Evaluasi Hasil-hasil penilaian prestasi kerja digunakan sebagai dasar bagi evaluasi reguler terhadap prestasi anggota-anggota organisasi, yang meliputi:
 - a. Telaah Gaji. Keputusan-keputusan kompensasi yang mencakup kenaikan *merit-pay*, bonus dan kenaikan gaji lainnya merupakan salah satu tujuan utama penilaian prestasi kerja.
 - b. Kesempatan Promosi. Keputusan-keputusan penyusunan pegawai (*staffing*) yang berkenaan dengan promosi, demosi, transfer dan pemberhentian karyawan merupakan tujuan kedua dari penilaian prestasi kerja.

b. Tujuan Pengembangan

- a. Informasi yang dihasilkan oleh sistem penilaian prestasi kerja dapat digunakan untuk mengembangkan pribadi anggota-anggota organisasi.
- b. Mengukuhkan dan Menopang Prestasi Kerja. Umpan balik prestasi kerja (*performance feedback*) merupakan kebutuhan pengembangan yang utama karena hampir semua karyawan ingin mengetahui hasil penilaian yang dilakukan.
- c. Meningkatkan Prestasi Kerja. Tujuan penilaian prestasi kerja juga untuk memberikan pedoman kepada karyawan bagi peningkatan prestasi kerja di masa yang akan datang.
- d. Menentukan Tujuan-Tujuan Progresi Karir. Penilaian prestasi kerja juga akan memberikan informasi kepada karyawan yang dapat digunakan sebagai dasar pembahasan tujuan dan rencana karir jangka panjang.
- e. Menentukan Kebutuhan-Kebutuhan Pelatihan. Penilaian prestasi kerja individu dapat memaparkan kumpulan data untuk digunakan sebagai sumber analisis dan identifikasi kebutuhan pelatihan.

2.1.3 Pelayanan Publik

2.1.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Istilah Pelayanan berasal dari kata “layani” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara

ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan pada dasarnya dapat di definisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

(Ridwan HR, 2016) “pelayanan publik” diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik memiliki aspek yang “multi dimensi”. Pelayanan publik tidak hanya dapat didekati dari satu aspek saja, misalnya aspek hukum atau aspek politik saja. Dalam perspektif ekonomi, pelayanan publik adalah semua bentuk pengadaan barang dan jasa oleh pemerintah (sektor public yang diperlukan oleh warga negara sebagai konsumen. (Sirajuddin, Didik Sukriono, 2012)

Sementara dari aspek politik, dapat dikatakan bahwa pelayanan public merupakan refleksi dari pelaksanaan negara dalam melayani warga negaranya berdasarkan kontrak sosial pembentukan negara oleh elemen-elemen warga negara. Dari sisi sosial budaya, pelayanan publik merupakan sarana pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat demi mencapai kesejahteraan yang didalam pelaksanaannya kental akan nilai-nilai, sistem kepercayaan dan bahkan unsur religi yang merupakan refleksi dari kebudayaan dan kearifan local yang berlaku. Sedangkan dari perspektif hukum, pelayanan publik dapat dilihat sebagai suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau peraturan perundang-undangan

kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduknya atas suatu pelayanan.

Menurut Undang-undang No.25 Tahun 2009 pasal 1 Tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.(Hardiyansyah, 2015)

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan; berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang "melayani" bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan "pelayan" dan yang "dilayani" ke pengertian yang sesungguhnya.

Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikan. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain. (Poltak, 2014)

Dari pengertian pelayan publik menurut beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan

Secara teoretis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

2.1.3.2 Hakikat Pelayanan Publik

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Untuk lebih memahami tentang hakikat pelayanan publik, terdapat beberapa pengertian-pengertian, ialah:

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau

pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang- Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Pelaksanaan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam Organisasi Penyelenggaraan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
4. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
5. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

2.1.3.3 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

2.1.3.3.1 Asas Pelayanan Publik

Menurut UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada pasal 4 mengemukakan 12 Asas-Asas Pelayanan Publik,yaitu

1. Keterbukaan, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Kepentingan Umum, pemberi pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
3. Kepastian Hukum, jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
4. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masingmasing pihak.
7. Keprofesionalan, pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
8. Persamaan Perlakuan Tidak Diskriminatif, setiap warga Negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

9. Akuntabilitas, proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan peundang-undangan.
10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan, kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan Waktu, penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

2.1.3.3.2 Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan harus wajib memenuhi beberapa prinsip dan salah satu diantaranya: Kesederhanaan (prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah di dipahami), Kejelasan (persyaratan teknis, administratif pelayanan publik, Rincian biaya pelayanan publik,), Kepastian waktu (pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan), Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan (memberi pelayanan harus tertib, teratur, ramah, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi).

Oleh sebab itu, perusahaan harus terus mempertahankan sistem pelayanan yang sudah dianggap efektif dan efisien serta memperbaiki dan merubah prosedur pelayanan yang dianggap kurang menghasilkan kepuasan masyarakat supaya masyarakat lebih puas lagi atas pelayanan yang ditawarkan sehingga pelayanan prima dapat terwujud melalui para pegawainya. Supaya hal tersebut dapat tercapai

maka pelayanan prima harus terus ditingkatkan lagi, dimana makna dari pelayanan prima itu sendiri.

Pelayanan prima itu adalah kemampuan diri kita atau perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat atau pelanggan dengan menggunakan standar yang telah ditentukan. Ada 5 Prinsip-Prinsip Pelayanan publik yaitu:

1. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan, menyangkut: Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik; Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public
3. Rincian biaya pelayanan Publik dan tata cara pembayaran.
4. Standar Pelayanan publik Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standard pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standard pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.
5. Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik : “pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh Pengawas Internal dan Pengawas Eksternal”.

2.1.4 Efektivitas Kinerja Pelayanan

2.1.4.1 Pengetian Efektivitas Kinerja Pelayanan

(Handoko, 2010) efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dengan kata lain memilih pekerjaan yang tepat untuk mencapai tujuan.

(Mangkunegara, 2011), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Tingkat keberhasilan suatu kinerja meliputi aspek kuantitatif dan kualitatif.

Efektivitas kinerja pelayanan merupakan ukuran suatu organisasi dalam mencapai proses kerja yang lebih baik dalam suatu proses pemenuhan kebutuhan yang langsung diberikan kepada yang memerlukan secara langsung. Berbagai literatur, konsep yang membahas efektivitas kinerja menunjukkan hasil yang dicapai dalam arti bahwa efektivitas kerja adalah suatu kegiatan yang diukur besar kecilnya penyesuaian antara tujuan dan harapan yang ingin dicapai dalam kerja dengan hasil yang baik. Jelasnya jika sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya dapat disebut efektif.

Efektivitas juga sering digunakan untuk mengukur keberhasilan yang dicapai oleh organisasi atau perusahaan terkait dengan program-program yang direncanakan (Siagian, 2011)

Efektivitas dalam ruang lingkup organisasi atau perusahaan biasanya dikaitkan dengan pelaksanaan program yang ditetapkan atau kegiatan-kegiatan

yang dilakukan perusahaan untuk memajukan dan mengembangkan organisasi atau perusahaan tersebut. Untuk melaksanakan program atau kegiatan ini harus didukung dengan sumber daya manusia yang memadai yakni kemampuan, keahlian, dan ketrampilan. Efektif tidaknya suatu program yang dilaksanakan dinilai dari kemampuan sumber daya manusia yang menjalankannya dibandingkan dengan kriteria-kriteria yang ditetapkan. Penilaian semacam ini bertujuan untuk mengukur kinerja sumber daya manusia. Kinerja sumber daya manusia dikatakan baik apabila hasil yang diperoleh sesuai dengan yang ditetapkan. Itu berarti sumber daya manusia telah mampu menjalankan program atau aktivitas yang tepat dan dapat dikatakan kinerjanya sudah efektif. (Sutrisno, 2009)

Pendapat lain dikemukakan (Robbins, Stephen P. & Judge, 2011) yang mengatakan efektivitas kinerja pelayanan berkaitan dengan kemampuan untuk memilih atau melakukan sesuatu yang paling sesuai atau tepat dan mampu memberikan manfaat secara langsung kepada pengguna jasa atau barang. Ukuran penilaian yang digunakan adalah tepat tidaknya organisasi atau perusahaan menjalankan segala sesuatu misalnya pelaksanaan program atau aktivitas.

Efektivitas kinerja pelayanan akan meningkat apabila seseorang memiliki keterampilan dan keahlian yang sesuai dengan tuntutan kerja. Efektivitas kinerja individu dapat diukur dari keterampilan kerja, peningkatan prestasi, kemampuan untuk beradaptasi, dan mampu menghadapi perubahan. (Sedarmayanti, 2010)

Dari pengertian-pengertian efektivitas kinerja pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas kinerja pelayanan merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang dalam menyelesaikan tugas yang telah diberikan dengan baik sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

2.1.4.2 Aspek – Aspek Efektivitas Kinerja Pelayanan

Adapun aspek-aspek yang dinilai berkaitan dengan efektivitas kinerja pelayanan individu dalam sebuah organisasi atau perusahaan menurut (Wilson Bangun, 2012) adalah meliputi sebagai berikut:

a. Keterampilan kerja

Keterampilan menunjukkan kemampuan dan keahlian karyawan yang mendukung pelaksanaan tugas. Keterampilan merupakan bekal karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Keterampilan karyawan mencakup kemampuan, pengetahuan, kecakapan interpersonal, dan kecakapan teknis. Keterampilan dapat dipelajari secara formal atau dengan cara belajar sendiri tergantung dengan kebutuhan. Seorang karyawan yang memiliki keterampilan rendah akan mengalami banyak hambatan dalam menjalankan pekerjaannya sehingga kinerjanya menjadi kurang efektif. Sebaliknya, karyawan yang memiliki keterampilan tinggi akan mampu menjalankan pekerjaannya dengan baik sehingga kinerjanya dapat dinilai efektif. Keterampilan kerja dapat dilihat dari cara seseorang untuk menangani sebuah pekerjaan. Setiap pekerjaan membutuhkan keterampilan yang memadai sehingga seseorang tidak akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikannya. Keterampilan yang

memadai akan dapat meningkatkan kinerja seseorang karena tingkat kesalahan-kesalahan seseorang dalam menjalankan pekerjaan yang ditangani akan semakin rendah.

b. Peningkatan prestasi kerja

Prestasi kerja merupakan salah satu tolak ukur yang dapat digunakan untuk menilai kinerja seseorang ataupun organisasi. Prestasi kerja individu menyangkut kemampuan ataupun keberhasilan seseorang menjalankan pekerjaannya sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan melebihi baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Hasil kerja seseorang yang semakin baik mencerminkan prestasi kerja yang semakin tinggi dan hal itu menggambarkan suatu kinerja yang efektif. Sebaliknya, hasil kerja yang buruk mencerminkan prestasi kerja rendah dan menggambarkan kinerja yang kurang efektif. Peningkatan prestasi kerja merupakan salah satu ukuran untuk menilai efektif tidaknya kinerja seseorang.

c. Kemampuan berkompetisi

Dalam dunia kerja, kompetisi merupakan salah satu hal yang penting. Kompetisi yang dimaksud dilakukan secara positif misalnya bekerja lebih baik dari orang lain. Kompetisi semacam ini sifatnya positif dan tidak merugikan pihak lain. Setiap orang diharapkan mampu berkompetisi secara sehat karena akan dapat memotivasi setiap karyawan untuk memberikan hasil yang terbaik. Karyawan yang mampu berkompetisi selalu berusaha untuk meningkatkan hasil kerjanya dari waktu ke waktu. Kemampuan

berkompetisi ini dapat dilihat dari sikap kerja pantang menyerah, aktif, berani menjalankan tugas-tugas baru.

d. Kemampuan beradaptasi

Adaptasi menunjukkan kemampuan karyawan menyesuaikan diri dengan situasi dan lingkungan kerja yang sering mengalami perubahan baik lingkungan kerja seperti rekan-rekan kerja maupun sarana dan prasarana yang digunakan. Karyawan yang memiliki kemampuan beradaptasi tinggi dapat dengan mudah menjalankan pekerjaan di lokasi yang baru. Sebaliknya, karyawan yang kemampuan beradaptasinya rendah akan mengalami banyak kendala di lingkungan kerja yang baru seperti kesulitan berkomunikasi dengan rekan kerja baru, sulit beradaptasi dengan sarana dan prasarana di lokasi baru. Kemampuan beradaptasi karyawan dapat dilihat dari sikap yang lebih tenang, fleksibel, dan menguasai pekerjaan. Seseorang yang mampu beradaptasi dengan cepat dapat meningkatkan hasil pekerjaannya sehingga kinerjanya menjadi efektif.

e. Daya tahan terhadap perubahan

Lingkungan kerja umumnya sering mengalami perubahan misalnya faktor cuaca, iklim, suhu udara. Sehubungan dengan itu, seorang karyawan diharapkan memiliki daya tahan terhadap perubahan tersebut. Untuk mampu terhadap perubahan, setiap karyawan harus memiliki kekuatan fisik. Karyawan yang memiliki daya tahan terhadap perubahan tidak akan mengganggu pekerjaannya sehingga kinerjanya menjadi efektif. Sebaliknya, seseorang yang tidak memiliki daya tahan terhadap perubahan akan

mengalami kesulitan untuk menjalankan pekerjaannya sehingga kinerjanya menjadi kurang efektif.

2.1.4.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kinerja Pelayanan

Efektivitas sebagai suatu kondisi atau keadaan dimana dalam memilih tujuan yang hendak dicapai dan sarana atau peralatan yang digunakan, disertai dengan kemampuan yang dimiliki adalah tepat, sehingga tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan hasil yang memuaskan. Efektivitas kinerja dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menurut (Handoko, 2010) efektivitas kinerja dipengaruhi oleh interaksi antar-sesama yang mencakup hal-hal berikut:

- a. Gaya kepemimpinan, dapat mempengaruhi efektivitas kinerja di antaranya: otoriter, demokratis, situasional, paternalistis, orientasi pemusatan, dan lain-lain.
- b. Ketergantungan, dapat mempengaruhi efektivitas kinerja misalnya: ketergantungan penuh, ketergantungan sebagian, ketergantungan situasional, dan tidak ada ketergantungan.
- c. Hubungan persahabatan dapat mempengaruhi efektivitas kinerja misalnya: kaku, longgar, situasional, berpusat pada seseorang, dan berpusat secara kombinasi.
- d. Kultur dapat mempengaruhi efektivitas kinerja seperti: menghambat dan menunjang.
- e. Kemampuan dasar setiap orang untuk berinteraksi misalnya ada yang cepat dan ada yang lambat, situasional, dan tidak berinteraksi sama sekali.

- f. Sistem nilai dapat mempengaruhi efektivitas nilai misalnya: terbuka, tertutup, dan prasangka.

(Siagian, 2011) mengatakan efektivitas kinerja berkaitan erat dengan prestasi kerja seseorang. Efektivitas kinerja dan prestasi tidak hanya dinilai dari hasil secara fisik tetapi juga mencakup pelaksanaan kerja secara keseluruhan yang meliputi kemampuan kerja, hubungan kerja, disiplin kerja, prakarsa dan kepemimpinan. Kemampuan individu untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang ditetapkan merupakan salah satu indikator kinerja yang efektif dan prestasi yang tinggi. Perencanaan efektivitas kinerja dan prestasi didahului dengan perencanaan cara mencapainya dan menetapkan tujuan yang akan dicapai. Fungsi pengorganisasian menjelaskan tanggung jawab dan wewenang individu dalam organisasi sedangkan fungsi pengarahan menjelaskan panduan pencapaian hasil dalam bentuk interaksi yang lebih berorientasi pada psikologi individu dalam organisasi. Sementara fungsi pengendalian menjelaskan kemampuan individu untuk menjamin konsistensi hasil aktual dengan yang telah direncanakan.

Pendapat lain dikemukakan (Halim, Abdul dan Kusufi, 2012) yang mengatakan efektivitas kinerja merupakan kesesuaian antara kompetensi individu dengan persyaratan kerja atau kebutuhan tugas yang diharapkan organisasi (*competencies and job demands*). Keterbatasan kompetensi individu dapat menghambat pelaksanaan pekerjaan atau tugas-tugas seseorang. Ketidakmampuan seseorang mencapai sasaran atau tujuan yang ditetapkan mencerminkan kinerja individu yang kurang baik.

Pentingnya peranan penggunaan efektivitas kinerja pegawai dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Dengan efektivitas kinerja pegawai dapat memastikan pemahaman para pelaksana kerja dalam menyelesaikan tugasnya, guna pencapaian kerja yang lebih efektif dan efisien.
2. Mempermudah segala pencapaian tugas sesuai rencana kerja yang disepakati dan ditetapkan sebelumnya.
3. Memonitori dan mengevaluasi pelaksanaan kerja pegawai dan membandingkannya dengan rencana kerja serta melakukan tindakan kerja yang lebih baik dan tepat dalam efisiensi kerja.
4. Memberikan penghargaan dan hukuman yang obyektif atas prestasi pelaksanaan tugas yang telah diukur sesuai dengan sistem pengukuran kinerja.
5. Menjadi alat komunikasi antar bawahan dan pimpinan dalam rangka upaya memperbaiki kinerja dalam organisasi.

2.1.4.4 Indikator Efektivitas Kinerja Pelayanan

Menurut (Goni, 2016), indikator efektivitas kinerja dapat ditentukan sebagai berikut:

1. Kinerja pelayanan

Kinerja Pelayanan merupakan Kemampuan seorang pegawai, dan atau petugas kepolisian tampak pada kinerja yang dapat dicapai karena disitulah dapat dilihat kemampuan dari pegawai yang bersangkutan.

2. Perilaku Kerja Profesional

Profesionalisme ialah suatu tingkah laku, suatu tujuan atau rangkaian kualitas yang memadai atau melukiskan coraknya suatu profesi.

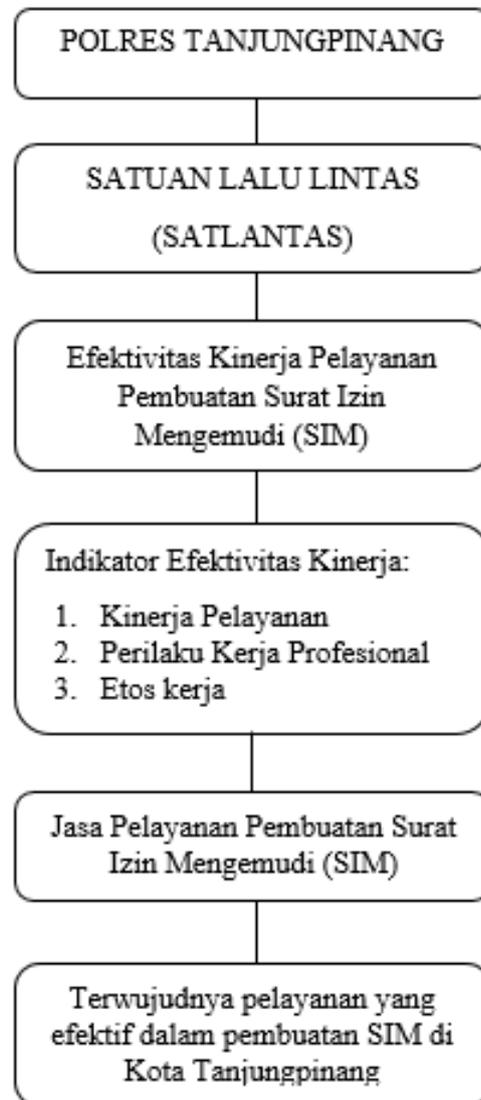
3. Etos kerja

Etos Kerja adalah totalitas kepribadian dirinya serta caranya mengekspresikan, memandang, meyakini dan memberikan makna ada sesuatu, yang mendorong dirinya untuk bertindak dan meraih amal yang optimal sehingga pola hubungan antara manusia dengan dirinya dan antara manusia dengan makhluk lainnya dapat terjalin dengan baik.

2.2 Kerangka Penelitian

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting. Kerangka Penelitian merupakan gambaran atau konsep yang akan dijalankan dalam sebuah penelitian.(Sugiyono, 2015). Dengan adanya kerangka penelitian dapat dijadikan acuan dalam membuat proposal penelitian ini sehingga penelitian tidak melenceng dari yang seharusnya. kerangka penelitian pada penelitian tentang efektivitas kinerja pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Satuan Lalu Lintas Polres Tanjungpinang dapat dilihat pada gambar dibawah ini

Gambar 2.1
Kerangka Penelitian



Sumber: Peneliti (2019)

2.3 Penelitian Terdahulu

2.3.1 Penelitian Dalam Negeri

Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian tentang Efektivitas kinerja pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Goni, tahun 2016 berjudul Efektivitas Kinerja Pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Kota Manado. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat dan mengetahui bagaimana efektivitas kinerja pelayanan Lalu lintas Kepolisian Resor Kota Manado. Metode penelitian yang digunakan ialah metode penelitian kualitatif dalam mana penyajian datanya dilakukan secara deskriptif, data yang digunakan adalah data primer berupa hasil wawancara. Jumlah sampel dalam penelitian ini ada sebanyak 15 orang, terdiri dari 5 orang aparat kepolisian dan 10 orang anggota masyarakat. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif, yakni cara analisis data yang dilakukan secara terus menerus sejak awal sampai selesainya penelitian. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa bahwa para petugas kepolisian yang menjadi informan penelitian ini telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara baik dan di pihak lain pemohon SIM dalam hal ini anggota masyarakat pada umumnya menyatakan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan sudah baik sehingga informan masyarakat menyatakan kepuasannya. Pada prinsipnya kinerja pelayanan SIM di Satlantas Polresta Manado sudah baik juga secara khusus para

informan masyarakat ini menyatakan bahwa petugas kepolisian sudah melakukan tugas pekerjaannya secara baik atau profesional. Juga etos kerja yang ditunjukkan oleh para petugas kepolisian juga dinilai baik oleh para informan masyarakat. Dari hasil wawancara yang dilakukan pada informan petugas kepolisian maka diketahui bahwa pimpinan Satlantas Polresta Manado mampu membina kerjasama dengan bawahan/stafnya. Adanya lingkungan kerja yang menyenangkan telah mendorong informan petugas kepolisian bertugas secara profesional yang ditunjang dengan semangat/etos kerja yang maksimal pula.

2. Paulina, tahun 2016 , melakukan penelitian yang berjudul Efektivitas Kinerja Pegawai Pada PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Timur Area Malang Rayon Dinoyo. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas Kinerja Pegawai Pada PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Timur Area Malang Rayon Dinoyo Jenis penelitian ini dilakukan dengan penelitian kualitatif dan berlokasi di PLN Area Malang Rayon Dinoyo Jl. MT. Haryono No. 189 Malang. Data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dan penentuan responden menggunakan snowball sampling. Kemudian setelah diperoleh data dari responden dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data dan verifikasi/penarikan kesimpulan. Berbicara mengenai kinerja pegawai yang menjadi standar untuk mengukur/mengetahui efektivitas kinerja pegawai dalam mewujudkan pelayanan prima, dan seperti yang telah dibahas sebelumnya berdasarkan hasil wawancara dan observasi,

kinerja pegawai pada PLN Rayon Dinoyo sudah memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya dengan selalu memprioritaskan kepuasan pelanggannya

3. Penelitian yang dilakukan oleh Edwandar, tahun 2017 , yang berjudul Ektivitas Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Penertiban Pedagang Kaki Lima (studi kasus pasar kodim kota pekanbaru). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penertiban Pedagang Kaki Lima di Pasar Kodim Kota Pekanbaru. Selain itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui da.n Menganalisis Faktor yang menghambat Efektivitas Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penertiban Pedagang Kaki Lima di Pasar Kodim Kota Pekanbaru. Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kualitatif dan jenis penelitian deskriptif yang dilakukan di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pekanbaru. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa Produktivitas Kinerja organisasi Satpol PP dalam penertiban Pedagang Kaki Lima di Pasar Kodim Kota Pekanbaru tidak efektif. Kualitas layanan dalam penertiban Pedagang Kaki Lima di Pasar Kodim Kota Pekanbaru belum memadai, Responsivitas Satpol PP dalam penertiban Pedagang Kaki Lima di Pasar Kodim Kota Pekanbaru belum sesuai dengan kebutuhan para Pedagang Responsibilitas Satpol PP Kota Pekanbaru dalam penegakan hukum atau sanksi sangat rendah, dan Akuntabilitas Satpol PP Kota Pekanbaru dalam kegiatan penertiban Pedagang Kaki Lima di Pasar Kodim Kota Pekanbaru sangat rendah. Hambatan yang dialami oleh Satpol PP dalam

penertiban Pedagang Kaki Lima di Pasar Kodim Kota Pekanbaru yaitu Pedagang Kaki Lima di Pasar Kodim masih memiliki kesadaran yang sangat rendah, kurangnya jumlah personil Satpol PP yang tergabung dalam penertiban, dan tidak adanya tempat lain yang bisa digunakan untuk merelokasi Pedagang Kaki Lima.

2.3.2 Penelitian Luar Negeri

1. (Abbasi, 2014) *A Research Journal of South Asian Studies Vol. 29, No.12, January – July 2014, pp. 171-184* meneliti tentang A Comparative Study Evaluating Performance of Old Traffic Police (OTP) & New Traffic Police (NTP) in Twin Cities (Rawalpindi & Islamabad). Wfktivitas lembaga penegakan hukum sangat penting untuk penyediaan layanan public yang baik kepada masyarakat dan memastikan hukum dan ketertiban. Lalu lintas polisi adalah komponen penting dari kepolisian yang mengamankan nyawa melalui penerapan hukum lalu lintas yang tepat. Sebuah penelitian dilakukam di kota kembar Rawalpindi dan Islamabad untuk mengeksplorasi efektivitas sistem polisi lalu lintas yang baru dan untuk menilai bagaimana kinerjanya relative lebih baik daripada polisi lalu lintas lama. Sampel acak dari 266 responden yang memiliki Sim dan kendaraan mengemudi diambil dari lembaga sektor public dan swasta dan dari masyarakat umum. Ini termasuk fakultas universitas, pengemudi taksi dan bus dan masyarakat umum yang mengendarai kendaraan pribadi mereka. Kuesioner yang dirancang sebelumnya digunakan untuk mengumpulkan data melalui survei lapangan. Studi ini melaporkan bahwa NTP adil dalam berurusan dengan public,

memiliki sikap yang baik dalam hal peraturan lalu lintas. Mereka memberikan keamanan bagi semua pengguna jalan tanpa diskriminasi dan memastikan supremasi hukum melalui aplikasi yang setara. Mereka benar-benar mengikuti aturan, bersikap sopan, matang berurusan dengan publik dan tiba tepat waktu jika terjadi kecelakaan. Disimpulkan bahwa perubahan budaya semacam itu perlu direncanakan dipolisi umum terutama yang bekerja di kantor polisi.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2014), penelitian kualitatif adalah penelitian yang mengungkapkan situasi sosial tertentu dengan mendiskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata - kata berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai permasalahan ataupun untuk mengetahui keadaan suatu masalah, besarnya masalah, dan luasnya masalah. Biasanya penelitian masalah deskriptif menggambarkan suatu permasalahan atau keadaan dengan menguraikan berdasarkan variabel penelitian agar lebih jelas dan mudah dipahami penjelasannya.

Metode penelitian yang digunakan ialah metode penelitian kualitatif dalam mana penyajian datanya dilakukan secara deskriptif, yaitu data primernya disajikan dalam bentuk kata-kata dalam rangkaian naratif. Dimana peneliti menganalisis efektivitas kinerja pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Polisi Satuan Lalu Lintas Polres Tanjungpinang.

3.2 Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder berikut penjelasannya:

1. Data Primer

Menurut (Sujarweni, 2015) data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuisisioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Pada penelitian ini data primer yang digunakan adalah hasil wawancara peneliti kepada petugas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi Polres Tanjungpinang

2. Data Skunder

Data sekunder adalah data yang didapat dari catatan, buku, dan majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku - buku sebagai teori, majalah dan sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi, sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data. Data skunder yang dipakai dalam penelitian ini berupa catatan-catatan yang berkaitan dengan penelitian.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Rumengan, 2010) pengumpulan data adalah aktifitas yang menggunakan prosedur sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Untuk mengumpulkan data peneliti menggunakan teknik pengumpulan sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Pada penelitian ini jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur dimana dalam wawancara terstruktur, peneliti telah mengetahui dengan pasti informasi apa yang hendak digali dari narasumber, sehingga peneliti sudah menyiapkan pedoman wawancara.

2. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang kompleks karena melibatkan berbagai faktor dalam pelaksanaannya. Metode pengumpulan data observasi tidak hanya mengukur sikap dari responden, namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi.

3. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian kepustakaan ini dilakukan peneliti dengan cara mengumpulkan dan mempelajari teori - teori dan literatur yang berhubungan dengan judul penelitian.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan individu atau objek tertentu atau ukuran yang diperoleh dari semua individu tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai polisi bagian Satuan Lalu Lintas Polres Tanjungpinang sebanyak 10 orang dan masyarakat yang ingin membuat SIM (Surat Izin Mengemudi) sebanyak 15 orang.

3.4.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti dan di anggap dapat menggambarkan populasi. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode purposive

Purposive sampling adalah salah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Pada penelitian ini metode purposive digunakan untuk memnetukan sampel pada petugas kepolisian yakni petugas yang bertugas melayani pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM).

2. Metode Incidental

Metode sampel *incidental* untuk masyarakat yaitu teknik penentuan sampel penelitian berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara langsung kebetulan/insental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2014).

Berdasarkan metode sampling yang digunakan tersebut maka dapat diperoleh sampel pada penelitian ini jumlah sampelnya ada sebanyak 3 orang petugas di bidang pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi dan masyarakat sebanyak 4 orang. Sehingga jumlah informan dalam penelitian ini ada sebanyak 7 orang.

3.5 Definisi Operasional Penelitian

Definisi operasional adalah semacam petunjuk kepada kita tentang bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Definisi operasional merupakan informasi ilmiah yang sangat membantu peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang sama. Definisi operasional variabel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Pengertian	Indikator
1	Efektivitas Kinerja	<p>Efektivitas kinerja pelayanan merupakan ukuran suatu organisasi dalam mencapai proses kerja yang lebih baik dalam suatu proses pemenuhan kebutuhan yang langsung diberikan kepada yang memerlukan secara langsung. (Siagian,2011)</p> <p>Kinerja Pelayanan merupakan Kemampuan seorang pegawai, dan atau petugas kepolisian tampak pada kinerja yang dapat dicapai karena distulah. Dapat dilihat (Goni,2016)</p> <p>Perilaku Kerja Profesionalisme ialah suatu tingkah laku, suatu tujuan atau rangkaian kualitas yang memadai atau melukiskan coraknya suatu profesi. (Goni,2016)</p> <p>Etos Kerja adalah totalitas kepribadian dirinya serta caranya mengekspresikan, memandang, meyakini dan memberikan makna ada sesuatu, yang mendorong dirinya untuk bertindak dan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja Pelayanan 2. Perilaku Kerja Profesional 3. Etos Kerja

		meraih amal yang optimal sehingga pola hubungan antara manusia dengan dirinya dan antara manusia dengan makhluk lainnya (Goni,2016)	
--	--	---	--

Sumber : Pengolahan Data (2019)

3.6 Teknik Pengolahan Data

Di dalam penelitian ini, tahap pengolahan data yang akan digunakan yaitu:

a. Reduksi data / *Data Reduction*

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan menggambarkan yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Pada penelitian ini reduksi data dilakukan dengan memfokuskan pada petugas pelayanan pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) Satlantas Polres Tanjungpinang dan masyarakat yang sudah mengajukan permohonan pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) di Satlantas Polres Tanjungpinang.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Pada penelitian penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat dari hasil wawancara dengan

responden tentang efektivitas pelayanan pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) pada Satlantas Polres Tanjungpinang.

c. Menarik Kesimpulan/Verifikasi

Sejak langkah awal dalam pengumpulan data, penelitian sudah mulai mencari arti tentang segala hal yang telah dicatat atau disusun menjadi suatu konfigurasi tertentu. Pada tahap ini peneliti akan memberikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan berdasarkan hasil wawancara dan observasi serta didukung dengan teori-teori yang terkait.

3.7 Teknik Analisa Data

Teknik Analisis Data adalah suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan, yang terutama adalah masalah yang tentang sebuah penelitian. Tujuan dari analisis data adalah untuk mendeskripsikan sebuah data sehingga bisa di pahami, dan juga untuk membuat kesimpulan atau menarik kesimpulan mengenai karakteristik populasi yang berdasarkan data yang diperoleh dari sampel, yang biasanya ini dibuat dengan dasar pendugaan dan pengujian hipotesis

Metode analisa data pada penelitian ini menggunakan komputerisasi dengan teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk mengecek ataupun membandingkan. Triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber. Triangulasi sumber digunakan untuk memeriksa data dengan

membandingkan data yang sama dari sumber yang satu dengan sumber data yang lainnya. (Rumengan, 2010)

Menurut (Sujarweni, 2015) triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal ini dapat dicapai dengan jalan sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang – orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, dan orang pemerintah
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisa data dengan triangulasi dengan sumber yang digunakan sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara
2. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbasi, S. S. (2014). *A Comparative Study Evaluating Performance of Old Traffic Police (OTP) & New Traffic Police (NTP) in Twin Cities (Rawalpindi & Islamabad)*. 29(12), 171–184.
- Dessler, G. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat.
- Dharma, S. (2011). *Manajemen Kinerja (Falsafah Teori dan Penerapannya)* (Keempat). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dr. Dedi Rianto Rahadi. (2010). *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia* (Cetakan 1). Malang: Tunggal Mandiri Publishing.
- Edwandar, B. (2017). *EFEKTIVITAS KINERJA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA (STUDI KASUS PASAR KODIM KOTA PEKANBARU)*. 4, 1–15.
- Goni, J. H. (2016). *Efektivitas Kinerja Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Pada Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Kota Manado*. 1–6.
- Halim, Abdul dan Kusufi, M. S. (2012). *“Akuntansi sektor publik: Akuntansi keuangan daerah* (Edisi 4). Jakarta: Salemba Empat.
- Handoko, T. H. (2010). *Manajemen*. Yogyakarta.
- Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hariandja, M. T. E. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Henry Simamora. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia.
- Mahmudi. (2013). *Manajemen Kinerja sektor Publik*. Yogyakarta: YKPN.
- Mangkunegara, A. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Moeheriono, P. D. M. S. (2014). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi* (Edisi Revi). Jakarta: PT. RajGRfindo Persada.
- Paulina. (2016). *EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI PADA PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TIMUR AREA MALANG RAYON DINOYO UNTUK MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA*. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi, Malang, Vol.5(No.1), 1/4*.
- Poltak, L. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*”,. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ridwan HR. (2016). *Hukum Administrasi Negara* (Edisi Revi). Jakarta: Rajawali Pers.
- Robbins, Stephen P. & Judge, T. A. (2011). *Organizational Behavior (14th ed.)*. Essex: Pearson Education Limited.

- Robbins, Stephen & Coulter, M. (2010). *Manajemen* (Jilid 2). Jakarta: Erlangga.
- Rumengan. (2010). *Metodologi Penelitian dengan SPSS*. Batam: Uniba Pres.
- S.P Hasibuan, M. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Samsudin, S. (2010). *manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sedarmayanti. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Siagian, S. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Akasara.
- Sirajuddin, Didik Sukriono, W. (2012). *Hukum Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press.
- Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta. cv.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sutrisno, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Suwatno dan Donni Juni Priansa. (2011). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suyadi Prawirosentono. (2009). *Pengantar Bisnis Modern*, (Cetakan I). Jakarta: Bumi Aksara.
- Veitzal Rivai. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT.Grafindo Persada.
- Wahibur Rokhman. (2011). *Manajemen Sumber daya Manusia*,. Kudus: Nora Media Enterprise.
- Wilson Bangun. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.

CURRICULUM VITAE



I. DATA DIRI

Nama : Asmira
Tempat/ Tanggal Lahir : Senggarang/ 27 Oktober 1995
Status Perkawinan : Belum Menikah
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Nama Orang Tua : Ayah : Herman
Ibu : Ernawati

II. PENDIDIKAN FORMAL

- ❖ SD : SDN 005 Tanjungpinang
- ❖ SMP : SMPN 011 Tanjungpinang
- ❖ SMA : SMAN 006 Tanjungpinang