

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. DESKRIPSI HASIL PENELITIAN

Pada bab ini peneliti akan menyajikan hasil dari wawancara kepada sembilan informan dan pengamatan yang didapatkan melalui partisipasi peneliti yang terlibat langsung dilapangan, tentang peranan unit pelayanan SIM dalam membentuk citra positif polisi sebagai mitra masyarakat yang diadakan di Polresta Bandar Lampung yang menjadi lokasi penelitian. Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah secara sistematis menurut tata aturan yang telah ditetapkan dalam metode penelitian.

5.1.1. Profil Informan

Informan A,B, dan C (Informan yang diteliti pada saat pendaftaran SIM)

- Informan A

Nama : Alpha Daya Kesuma Putra
Usia : 27 tahun
Pendidikan terakhir : SMA
Pekerjaan : Wiraswasta
Alamat : Perum Wana Asri Kemiling
Pembuatan SIM : SIM A

- Informan B

Nama : Arie Cahyadi
Usia : 25 tahun
Pendidikan terakhir : SMA
Pekerjaan : Swasta
Alamat : Jl. Pagar Alam no.40 Kedaton
Pembuatan SIM : SIM A

- Informan C

Nama : Okta Krisna
Usia : 29 tahun
Pendidikan terakhir : SMA
Pekerjaan : Wiraswasta
Alamat : Jl. Hi. Abd.Rahman gg. Budiman I
Pembuatan SIM : SIM C

Informan D,E, dan F (Informan yang diteliti pada saat ujian teori dan praktek)

- Informan D

Nama : Wiji Widodo
Usia : 28 tahun
Pendidikan terakhir : Diploma III
Pekerjaan : Pegawai Swasta
Alamat : Sukarame
Pembuatan SIM : SIM C

- Informan E

Nama : Festy
Usia : 28 tahun
Pendidikan terakhir : S1

Pekerjaan : Wiraswasta
Alamat : Gedong Air Tanjung Karang Barat
Pembuatan SIM : SIM C

• Informan F

Nama : Hari Suryanto
Usia : 55 tahun
Pendidikan terakhir : S1
Pekerjaan : Pegawai Swasta
Alamat : jl. Pulau Raya III
Pembuatan SIM : SIM A

Informan G,H, dan I (Informan yang diteliti pada saat mendapatkan SIM)

• Informan G

Nama : Kastuti
Usia : 26 tahun
Pendidikan terakhir : SMP
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Jl. Teluk Ambon Lk. II
Pembuatan SIM : SIM C

• Informan H

Nama : Kelik Evriyanto
Usia : 27 tahun
Pendidikan terakhir : SMA
Pekerjaan : Wiraswasta
Alamat : Jl. Kancil Segalamider
Pembuatan SIM : SIM C

- Informan I

Nama : Belatama Angga Saputra
Usia : 21 tahun
Pendidikan terakhir : Diploma III
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jl. P. Morotai Komp. Kaura Jaya
Pembuatan SIM : SIM C

5.1.2. Hasil Wawancara

- **Pendaftaran**

Pertanyaan 1 :

Saat melakukan pendaftaran, syarat-syarat apa saja yang dibutuhkan dalam pembuatan SIM ?

Informan A (Alpha)

“ fotocopi KTP, surat keterangan sehat dan biaya administrasi Rp. 90.000”

Informan B (Arie)

“fotocopy KTP, surat keterangan sehat dari dokter dan membayar biaya pendaftaran Rp. 90.000,- “

Informan C (Okta)

“ fotocopy KTP dan surat keterangan sehat sama biaya Rp.90.000”.

Pertanyaan 2 :

Apakah pihak kepolisian Satuan Unit SIM melayani anda dengan sikap sopan dan ramah?

Informan A (Alpha)

“ ya, mereka melayani dengan ramah dan sopan”

Informan B (Arie)

“ya, tadi pas datang pertama kali polwannya langsung menyapa kita dengan ramah”

Informan C (Okta)

“ya, petugasnya sopan dan ramah semua,”

Pertanyaan 3 :

Bagaimana cara penyampaian informasi yang disampaikan oleh pihak Satuan Unit SIM kepada anda sebagai pemohon SIM?

Informan A (Alpha)

“cara penyampiannya sudah baik, selalu dikasih arahan dan kalau kita enggak ngerti kita Tanya dan mereka jawab dengan sabar”

Informan B (Arie)

“mereka sigap dan tegas tiap menyampaikan informasi”

Informan C (Okta)

“petugas menjelaskan cara dan serta syarat pembuatan SIM, yang awalnya bingung jadi tidak bingung lagi”

Pertanyaan 4 :

Bagaimana kesan anda terhadap penampilan dan keadaan gedung Polresta Bandar Lampung, terutama bagian Satuan Unit SIM?

Informan A (Alpha)

“gedungnya bagus, keadaan diruangan SIM juga bersih”

Informan B (Arie)

“gedung bagus dan luas, didalamnya juga enggak sumpek, bersih”

Informan C (Okta)

“sudah bagus dan saya ngerasa cukup nyaman”

Pertanyaan 5 :

Apakah anda merasa adanya kemudahan dalam menerima informasi yang disampaikan oleh pihak kepolisian satuan unit SIM?

Informan A (Alpha)

“iya, penyampaiannya gampang dimengerti”

Informan B (Arie)

“iya, contohnya petugas kepolisian menjelaskan dengan sabar apabila ada yang kita tidak ketahui”

Informan C (Okta)

“benar , petugas melayani dengan sabar dan tanggap”

Pertanyaan 6 :

Apakah pelayanan dari Satuan Unit SIM sudah memenuhi standar kualitas pelayanan yang baik?

Informan A (Alpha)

“Sejauh ini saat melakukan pendaftaran pelayanan yang diberikan sudah terlihat baik”

Informan B (Arie)

“Ya, meskipun baru tahap awal namun saya merasa pelayanannya baik”

Informan C (Okta)

“Secara keseluruhan belum tau mbak, karena baru mengikuti tahap awal pembuatan SIM, tapi saat pertama kali datang, pelayanan yang diberikan sudah kelihatan baik ya, dari sambutannya dan lainnya”

Pertanyaan 7 :

Apakah anda merasa nyaman selama proses pembuatan SIM berlangsung di Polresta atau justru menemui kendala?

Informan A (Alpha)

“kendala blum ada, semoga nanti seterusnya tidak menemui kendala juga”

Informan B (Arie)

“saya belum menemui kendala”

Informan C (Okta)

“Sampai saat ini belum menemui kendala”

Pertanyaan 8:

Apakah anda mengetahui SIM Mobil Keliling, bagaimana tanggapan anda mengenai SIM Mobil Keliling tersebut?

Informan A (Alpha)

“ya saya tahu, kalau gak salah untuk memperpanjang SIM yang sudah habis masa berlakunya kan? Menurut saya itu bagus ya, sangat membantu masyarakat.”

Informan B (Arie)

“tau donk mba, bermanfaat banget buat masyarakat yang mau memperpanjang SIM, jadi gak perlu repot-repot datang lagi kesini (Polresta Bandar Lampung)

Informan C (Okta)

Tau, saya rasa sih itu membantu banget, apalagi kalau yang rumahnya jauh dari sini (Polresta Bandar Lampung), tinggal cari aja lokasi sim mobil keliling yang paling dekat dari rumah kita terus tinggal datengin deh”

Pertanyaan 9:

Dengan adanya SIM keliling tersebut, apakah menurut anda hal tersebut cukup efektif?

Informan A (Alpha)

“ efektif pastinya, lebih praktis tanpa harus datang ke Polresta”

Informan B (Arie)

“ya, karena kita gak perlu lagi ke Polresta untuk memperpanjang SIM”

Informan C (Okta)

“sangat efektif pastinya, kata teman saya kemarin dia buat Cuma 20 menit sudah langsung jadi mbak”

- **Ujian Teori dan Praktek**

Pertanyaan 1 :

Bagaimana pelaksanaan ujian teori dan praktek dalam proses pembuatan SIM ?

Informan D (Wiji)

“ujian teorinya gampang, tadi sebelum ujian teori dimulai kita sempet dikasih materi tentang rambu lalu lintas, jadi kita kurang lebih sudah tau saat dikasih soal

dan cara menjawabnya tinggal tekan tombol benar atau salah dan teori prakteknya kendaraan sudah disiapkan dan ikutin lintasan yang udah disediakan”

Informan E (Festy)

“gampang – gampang susah mbak, teorinya gampang praktek juga lumayan agak susah, karena sempet gagal, tapi untungnya tidak “

Informan F (Hari)

“untuk ujian tidak terlalu susah, ujian teori kita masuk keruangan, sebelumnya kita diberitahu sekilas tentang rambu lalulintas, kemudian menjawab soal dengan menekan tombol saja, kalau ujian prakteknya yang mungkin agak sedikit susah karena lintasannya yang kecil tapi untungnya saya bisa melewatinya tadi”

Pertanyaan 2 :

Apakah pihak kepolisian Satuan Unit SIM telah melayani anda dengan sikap sopan dan ramah?

Informan D (Wiji)

“ ya petugasnya sopan, ramah dan baik-baik semuanya”

Informan E (Festy)

“polisinya baik dan ramah,”

Informan F (Hari)

“ya, mereka sudah memberikan pelayanan yang ramah dan sopan “

Pertanyaan 3 :

Bagaimana cara penyampaian informasi yang disampaikan oleh pihak Satuan Unit SIM kepada anda sebagai pemohon SIM?

Informan D (Wiji)

“petugas tanggap untuk ngasihtau hal – hal yang kita enggak tau”

Informan E (Festy)

“ sudah bagus, cara penyampaiannya gampang dimengerti”

Informan F (Hari)

“cara penyampaiannya sudah baik dan tepat”

Pertanyaan 4 :

Bagaimana kesan anda terhadap penampilan dan keadaan dari gedung Polresta Bandar Lampung, terutama bagian Satuan Unit SIM?

Informan D (Wiji)

“penampilan gedung sama dengan perkantoran lain, lebar luas, kalau untuk didalam ruangan SIM nya bersih”

Informan E (Festy)

“gedungnya lumayan bagus, kalau untuk ruangan SIM ini bersih dan rapih, nyaman pokoknya”

Informan F (Hari)

“Udah bagus, hanya untuk toilet perlu diperbaiki lagi mungkin”

Pertanyaan 5 :

Apakah fasilitas yang diberikan pihak kepolisian satuan unit SIM sudah cukup lengkap dan memadai?

Informan D (Wiji)

“ fasilitas lengkap, mulai dari alat elektronik, tv, ac sama alat untuk ujian teorinya itu juga sudah cukup canggih”

Informan E (Festy)

“sudah lengkap semuanya”

Informan F (Hari)

“ Fasilitas sudah baik, namun mungkin untuk sarana ujian praktek baik mobil atau motor lebih dibanyakkan lagi biar tidak mengantri”

Pertanyaan 6 :

Apakah pelayanan dari Satuan Unit SIM sudah memenuhi standar kualitas pelayanan yang baik?

Informan D (Wiji)

“saya rasa sudah ya, semua sudah sesuai prosedur fasilitas yang menunjang dan pelayanan yang baik”

Informan E (Festy)

“Sudah, pelayanannya baik, fasilitas juga sudah lengkap”

Informan F (Hari)

“sudah karena petugas kepolisiannya melayani kami dengan baik, penyampaian informasinya juga jelas, petugas tanggap dan sabar pas menjelaskan sesuatu kekita”

Pertanyaan 7 :

Apakah anda merasa adanya kemudahan dalam menerima informasi yang disampaikan oleh pihak kepolisian satuan unit SIM?

Informan D (Wiji)

“ya, karena tidak hanya menyampaikan informasi secara langsung, tapi juga ada beberapa petunjuk seperti letak loket-loketnya juga sudah ada, jadi secara gak langsung, kita jadi ngerti sendiri mbak tanpa kita tanya kepetugasnya”

Informan E (Festy)

“iya, terutama pada saat dikasih materi tentang rambu lalu lintas, saya jadi paham sekarang”

Informan F (Hari)

“ya benar, kalau untuk penyampaian informasi semuanya sudah baik dan efektif”

Pertanyaan 8 :

Apakah anda merasa nyaman selama proses pembuatan SIM berlangsung di Polresta atau justru menemui kendala?

Informan D (Wiji)

“nyaman dan tidak ada kendala”

Infroman E (Festy)

“Kendala hanya pas menjalankan ujian praktek hampir gagal tapi akhirnya berhasil saya lewati”

Informan F (Hari)

“kendala hanya saat ujian praktek yang sempat mengantri dan lintasannya kurang lebar, namun selebihnya saya merasa nyaman “

Pertanyaan 9:

Apakah anda mengetahui SIM Mobil Keliling, bagaimana tanggapan anda mengenai SIM Mobil Keliling tersebut?

Informan D (Wiji)

“Ya sim keliling itu menurut saya bermanfaat banget buat, kalau nanti SIM saya sudah *expired* saya mau buat disana juga yang simple mbak.”

Informan E (Festy)

“Iya, sim keliling itu penting menurut saya, lebih efisien waktu dan tenaga juga mbak.”

Informan F (Hari)

“Bermanfaat sekali sim keliling ya mbak, apalagi orang seperti saya, ini saja susah untuk ngeluangin waktu buat SIM disini, kalau ada sim keliling lebih praktis.”

Pertanyaan 10 :

Dengan adanya SIM keliling tersebut, apakah menurut anda hal tersebut cukup efektif?

Informan D (Wiji)

“ ya, saya rasa sangat efektif tanpa datang lagi kepolresta”

Informan E (Festy)

“pastinya efektif mbak, menghemat waktu Karena kerabat saya bilang hanya 15 menit memperpanjang SIM disana sudah bisa beres”

Informan F (Hari)

”efektif ya, karena bisa mempermudah kita untuk memperpanjang SIM”

- **Penerbitan SIM**

Pertanyaan 1 :

Apakah selama melakukan proses pembuatan SIM dari awal sampai akhir membutuhkan waktu yang lama?

Informan G (Kastuti)

“ lumayan mbak, ada sekitar dua jam mungkin karena hari ini ramai sekali dan saya datang kesiangan ya”

Informan H (Kelik)

“gak, saya Cuma 45 menit sudah dapat SIM C nya”

Informan I (Belatama)

“Tergantung ramai atau enggak kali ya mbak, kalau saya sih satu jam, standar mungkin ya”

Pertanyaan 2 :

Apakah pihak kepolisian Satuan Unit SIM telah melayani anda dengan sikap sopan dan ramah?

Informan G (Kastuti)

“iya, polisi dan polwan ramah dan baik semuanya”

Informan H (Kelik)

“ya, polisinya ramah, sopan kalau gak ramah malas juga kita mbak”

Informan I (Belatama)

“iya, dari awal sampai akhir mereka melayani kita dengan ramah dan sopan”

Pertanyaan 3 :

Bagaimana cara penyampaian informasi yang disampaikan oleh pihak Satuan Unit SIM kepada anda sebagai pemohon?

Informan G (Kastuti)

“polisinya sigap dan tanggap dalam menyampaikan informasi, apalagi saat ngasih ilmu tentang rambu lalu lintas, bermanfaat banget”

Informan H (Kelik)

“cara penyampaiannya sudah baik”

Informsn I (Belatama)

“cara penyampaiannya sudah bagus dan gampang dimengerti”

Pertanyaan 4 :

Bagaimana kesan anda terhadap penampilan dan keadaan dari gedung Polresta Bandar Lampung, terutama bagian Satuan Unit SIM?

Informan G (Kastuti)

“gedung bagus lebar, diruangan SIM juga gak sumpek “

Informan H (Kelik)

“ya bagus dan dalamnya juga relatif bersih”

Informan I (Belatama)

“gedung sudah bagus dan bersih”

Pertanyaan 5 :

Apakah fasilitas yang diberikan pihak kepolisian satuan unit SIM sudah cukup lengkap dan memadai?

Informan G (Kastuti)

“sudah sangat memadai. Ujian teori dan praktek alat sudah canggih sampai didalam ruangan penerbitan SIM alat juga lengkap semua”

Informan H (Kelik)

“ya, fasilitas sudah sangat memadai semuanya”

Informan I (Belatama)

“sudah lengkap semuanya, mulai dari alat ujian teori terus ada alat pembuatan foto dan alat sidik jari”

Pertanyaan 6:

Apakah pelayanan dari Satuan Unit SIM sudah memenuhi standar kualitas pelayanan yang baik?

Informan G (Kastuti)

“iya, karena fasilitas dan pelayanan sudah memuaskan

Informan H (Kelik)

“iya, sudah baik. Kalau menurut saya pelayanannya disini hampir mirip dikantor swasta, sangat mengutamakan customer”

Informan G (Belatama)

“sudah mungkin ya, sudah lumayan baik lah”

Pertanyaan 7:

Apakah anda merasa adanya kemudahan dalam menerima informasi yang disampaikan oleh pihak kepolisian satuan unit SIM?

Informan G (Kastuti)

“Iya, petugas kepolisian jelasin semuanya dengan baik, seperti pada saat sebelum menjalani ujian praktek, bahasa dan gerak tubuh gampang dimengerti”

Informan H (Kelik)

“iya, segala sesuatunya tidak dipersulit disini”

Informan I (Belatama)

“ya, pembuatan SIM disini proses mudah, begitu juga dengan penyampaianya yang diberikan polisi”

Pertanyaan 8 :

Apakah anda merasa nyaman selama proses pembuatan SIM berlangsung di Polresta atau justru menemui kendala?

Informan G (Kastuti)

“kendala hanya prosesnya yang lumayan lama, terutama saat nunggu SIM nya jadi tadi”

Informan H (Kelik)

“saya ngerasa nyaman dan tidak menemukan kendala”

Informan I (Belatama)

“tidak ada kendala yang saya alami, semuanya memuaskan sistem dan pelayanannya”

Pertanyaan 9:

Apakah anda mengetahui SIM Mobil Keliling, bagaimana tanggapan anda mengenai SIM Mobil Keliling tersebut?

Informan G (Kastuti)

Iya tau, bagus itu mbak. Maksudnya kita gak perlu repot lagi datang kesini (Polresta Bandar Lampung).

Informan H (Kelik)

“Iya saya tau, pastinya lebih mudah ya mbak, karena kita tinggal mencari lokasi sim keliling itu, kalau bisa buat sim juga di mobil sim keliling itu juga, jadi gak cuma memperpanjang saja.”

Informan I (Belatama)

“Iya, pastinya sangat membantu masyarakat yang mau memperpanjang SIM, efisien waktu karena katanya lebih cepat untuk membuatnya.”

Pertanyaan 10 :

Dengan adanya SIM keliling tersebut, apakah menurut anda hal tersebut cukup efektif?

Informan G (Kastuti)

“sangat efektif, karena menghemat waktu dan gak repot datang kePolresta lagi”

Informan H (Kelik)

“ya efektif banget, kita tinggal cari dimana mobil sim keliling dan bisa langsung buat disana pastinya”

Informan I (Belatama)

“ ya, karena gak perlu datang ke Polresta lagi, kemarin temen saya ada yang perpanjang SIM di mobil SIM keliling, Cuma 20 menit sudah jadi”

5.1.3. Deskripsi Penelitian Dalam Bentuk Tabel

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan kepada sembilan informan diatas maka dapat penulis spesifikasikan dengan mereduksi data mentah yang didapat dari hasil wawancara. Reduksi data ini merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, mengabstrakan dan transpormasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis dilapangan, yang akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

- Deskripsi Penelitian Dalam Bentuk Tabel Calon Pemohon SIM di Polresta Bandar Lampung

**Tabel 1. Pengetahuan Informan Tentang Persyaratan Pembuatan SIM
(Pendaftaran SIM)**

Informan A	Informan B	Informan C
Fc KTP, surat keterangan sehat dan biaya adm. Rp.90.000,-	Fc KTP, surat keterangan sehat, biaya pendaftaran Rp.90.000,-	Fc KTP, surat keterangan sehat, biaya pendaftaran Rp.90.000,-

Analisis :

Informan sudah mengetahui syarat apa saja yang dibutuhkan dalam pendaftaran pembuatan SIM yakni berupa fotkopi ktp, surat keterangan sehat dan biaya administrasi.

Tabel 2. Pengetahuan Informan Tentang Pelaksanaan Ujian Teori dan Praktek

Dalam Proses Pembuatan SIM

Informan D	Informan E	Informan F
Ujian teori mudah karena sebelumnya sempat diberi materi tentang rambu lalu lintas, ditambahkan fasilitas dalam menjawab soal, hanya menekan tombol benar atau salah, ujian praktek kendaraan sudah disiapkan dan mengikuti lintasan yang telah disediakan	Ujian teori mudah dan praktek sedikit sulit namun berhasil dilewati	Ujian teori cukup mudah, diberitahu sekilas tentang materi rambu lalu lintas dan mengerjakan soal dengan menekan tombol benar atau salah dalam menjawab soal dan saat ujian praktek sempat mengalami kendala karena lintasannya yang kecil namun bisa diatasi.

Analisis :

Informan umumnya merasakan bahwa dalam pelaksanaan ujian teori dirasa sangat mudah, karena sebelum ujian teori dimulai mereka diberikan materi berupa rambu-rambu lalu lintas dan mereka dapat menjawab soal yang diberikan hanya dengan menekan tombol benar atau salah, serta saat melakukan ujian praktek mereka juga bisa melewatinya walaupun sempat menemui sedikit kendala karena lintasannya yang kecil.

Tabel 3. Tanggapan Mengenai Waktu Yang Dibutuhkan Dalam Pembuatan

SIM (Penerbitan SIM)

Informan G	Informan H	Informan I
Proses pembuatan SIM memakan waktu yang lama karena kondisi yang ramai	Proses pembuatan SIM tidak memakan waktu yang lama, hanya 45 menit	Proses pembuatan SIM tidak lama, tergantung dari ramai atau tidaknya

Analisis :

Informan umumnya merasakan pembuatan SIM dari awal sampai akhir tidak memakan waktu yang lama, walaupun ada informan yang merasakan pembuatan SIM tersebut cukup lama dikarenakan keadaan yang ramai.

Tabel 4. Tanggapan Mengenai Tingkah Laku Sopan Pihak Kepolisian

Polresta

Bandar Lampung

Informan A	Informan B	Informan C	Informan D	Informan E
Petugas kepolisian melayani dengan baik dan sopan	Petugas kepolisian melayani dengan sopan	Iya, petugas kepolisian melayani dengan sopan	Petugas kepolisian melayani dengan sopan	Iya, petugas kepolisian melayani dengan sopan

Informan F	Informan G	Informan H	Informan I
Pihak kepolisian melayani dengan baik dan sopan	Iya pihak kepolisian melayani dengan sopan	Pihak kepolisian secara keseluruhan baik dan sopan	Pihak kepolisian melayani dengan sopan.

Analisis :

Informan umumnya mengatakan bahwa pihak kepolisian telah melayani mereka dengan baik serta tingkah laku yang sopan.

Tabel 5. Jawaban tentang Cara Penyampaian Informasi Yang Disampaikan

Oleh

Pihak Kepolisian Polresta Bandar Lampung

Informan A	Informan B	Informan C	Informan D	Informan E
cara penyampaiannya sudah baik, selalu diberikan arahan dan apabila ada yang kurang dimengerti mereka akan menjelaskan dengan sabar	Tegas dalam menyampaikan informasi	Cara penyampaian mudah dicerna sehingga tidak merasa bingung	petugas tanggap untuk memberi tahu informasi yang dibutuhkan	Cara penyampaian sudah baik dan mudah dimengerti

Informan F	Informan G	Informan H	Informan I
Penyampaian informasi tegas dan tepat	Pihak kepolisian jelas,dalam menyampaikan informasi	Cara penyampaian informasi sudah baik	Cara penyampaian mudah dimengerti

Analisis :

Informan umumnya memiliki jawaban yang sama bahwa cara penyampaian informasi yang dilakukan oleh pihak kepolisian sudah baik yaitu mudah dimengerti serta tegas.

Tabel 6. Jawaban Mengenai Apakah Penyampaian Informasi diberikan disaat

Waktu Yang Tepat

Informan A	Informan B	Informan C	Informan D	Informan E
Ya sehabis pendaftaran, kita diarahkan untuk mengikuti tes selanjutnya lagi	Ya, pihak kepolisian selalu memberikan informasi disaat yang tepat	Ya, petugas kepolisi anmenyampaikan informasi secara tepat dan mudah dimengerti”	Iya	Iya

Informan F	Informan G	Informan H	Informan I
Iya	Iya	Iya	Iya, contohnya sebelum melaksanakan ujian teori kami diberikan penjelasan terlebih dahulu”

Analisis :

Informan umumnya memiliki keseragaman jawaban, bahwa pihak kepolisian menyampaikan informasi yang diberikan selalu disaat yang tepat, sesuai dengan koridornya.

Tabel 7. Apakah Pihak Unit Pelayanan SIM Telah Melayani Dengan Sikap Ramah

Informan A	Informan B	Informan C	Informan D	Informan E
Iya	Iya, Petugas SIM ramah	Iya, Petugas kepolisian sangat ramah	Iya	iya, petugasnya ramah dan selalu tersenyum

Informan F	Informan G	Informan H	Informan I
Iya, petugas sudah cukup ramah	Iya, Petugas kepolisian ramah	Iya	Ya, pihak kepolisian ramah dan murah senyum

Analisis :

Informan memiliki keseragaman jawaban bahwa pihak unit pelayanan SIM memberikan pelayanan dengan sikap ramah.

Tabel 8. Bagaimana Kesan Informan Terhadap Penampilan Luar dan Dalam Gedung Polresta Bandar Lampung

Informan A	Informan B	Informan C	Informan D	Informan E
gedungnya bagus, keadaan diruangan SIM juga bersih”	gedung bagus dan luas, keadaan didalamnya juga bersih”	Sudah bagus	penampilan gedung sama dengan perkantoran lain, lebar luas, kalau untuk didalam	Gedung sudah bagus, keadaan diruangan SIM juga bersih dan rapih

			ruangan SIM nya bersih”	
--	--	--	-------------------------	--

Informan F	Informan G	Informan H	Informan I
Sudah bagus, mungkin toilet saja yang perlu diperbaiki	gedung bagus, parkirannya luas, ruangan SIM nyaman	ya bagus dan dalamnya juga relatif bersih	Gedung sudah bagus dan bersih

Analisis :

Informan memiliki kerseragaman pendapat bahwa dari sisi penampilan luar, gedung Polresta Bandar Lampung layak dan luas, kemudian untuk ruangan di Unit SIM sendiri keadaannya terlihat rapih serta bersih.

Tabel 9. Apakah fasilitas yang yang disediakan sudah lengkap dan memadai

Informan A	Informan B	Informan C	Informan D	Informan E
Ya sudah lengkap	Ya, sudah bagus dan lengkap	ya fasilitas sudah lengkap contohnya saat ujian praktek kendaraan yang digunakan masih bagus kondisinya	fasilitas lengkap, mulai dari peralatan elektronik, tv, ac serta alat yang digunakan untuk ujian teori juga sudah cukup canggih	Ya sudah lengkap semuanya

Informan F	Informan G	Informan H	Informan I
Fasilitas sudah baik, namun mungkin untuk sarana ujian praktek baik mobil atau motor lebih dibanyakkan lagi agar tidak mengantri saat ujian	sudah sangat memadai. Ujian teori dan praktek alat sudah canggih sampai didalam ruangan penerbitan SIM alat yang digunakan juga lengkap secara keseluruhan	Ya,Sangat memadai	Ya, fasilitas sudah lengkap

Analisis :

Informan memiliki keseragaman berpendapat bahwa fasilitas yang diberikan oleh pihak Unit Pelayanan SIM sudah lengkap dan memadai, walaupun ada salah satu informan yang memberikan saran untuk kendaraan yang digunakan sebaiknya ditambah dan disiapkan agar tidak mengantri terlalu lama.

Tabel 10. Apakah Pelayanan Yang diberikan Pihak Unit SIM sudah Memenuhi

Kualitas Pelayanan yang Baik ?

Informan A	Informan B	Informan C	Informan D	Informan E
sudah	sudah	ya pelayanan sangat baik dan memuaskan	Semua sudah sesuai prosedur	Sudah, pelayanannya baik, fasilitas juga sudah lengkap

Informan F	Informan G	Informan H	Informan I
Ya pelayanannya sudah baik	iya, karena fasilitas dan pelayanan sudah memuaskan	iya, sudah baik. menurut saya pelayanannya disini hampir mirip dikantor swasta, sangat mengutamakan customer	sudah

Analisis :

Informan memiliki keseragaman jawaban bahwa pihak Unit SIM telah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada mereka (para pemohon SIM).

Tabel 11. Apakah anda merasa adanya kemudahan dalam menerima informasi yang diberikan oleh pihak Satuan SIM ?

Informan A	Informan B	Informan C	Informan D	Informan E
iya	iya, contohnya petugas kepolisian selalu menjelaskan dengan sabar apabila ada yang kita tidak ketahui	benar , karena disetiap loket selalu diberikan informasi atau petunjuk tertulis	ya, mulai dari awal sampai ujian teori dan praktek tadi lancar semuanya	iya

Informan F	Informan G	Informan H	Informan I
ya benar, petugas selalu memberikan kemudahan dalam pembuatan SIM ini	iya	iya, segala sesuatunya tidak dipersulit disini”	ya, pembuatan SIM disini proses mudah, begitu juga dengan penyampaiannya yang diberikan pihak kepolisian

Analisis :

Informan hampir memiliki keseragaman jawaban bahwa mereka merasakan adanya kemudahan dalam menerima informasi yang diberikan oleh pihak kepolisian, contohnya petugas kepolisian selalu menjelaskan dengan sabar apa yang masyarakat tidak tahu serta adanya setiap ada informasi yang berhubungan dengan SIM pihak kepolisian memberitahu melalui petunjuk tertulis yang ada disetiap loketnya.

Tabel 12. Apakah Anda Merasa Nyaman Selama Proses Pembuatan SIM di Polresta Bandar Lampung atau Justru Menemui Kendala?

Informan A	Informan B	Informan C	Informan D	Informan E
kendala tidak ada, semua sudah baik jadi merasa nyaman	nyaman dan tidak menemui kendala	Saya merasa nyaman selama membuat SIM di Polresta Bandar Lampung	Nyaman dan tidak ada kendala	Saya tidak menemui kendala disini

Informan F	Informan G	Informan H	Informan I
kendala hanya saat ujian praktek yang sempat mengantri dan lintasannya kurang luas, namun selebihnya saya merasa nyaman	kendala hanya prosesnya yang cukup lama, terutama pada saat menunggu SIM nya dicetak	Merasa nyaman dan tidak menemukan kendala	tidak ada kendala yang saya alami, semuanya memuaskan pelayanannya

Analisis :

Sebagian informan setuju bahwa mereka merasa nyaman selama melakukan proses pembuatan SIM di Polresta dan tidak menemui kendala yang berarti, walaupun ada beberapa informan yang juga mengeluhkan adanya sedikit kendala.

Tabel 13. Apakah menurut anda SIM Mobil Keliling Cukup Efektif dalam Pelaksanaannya ?

Informan A	Informan B	Informan C	Informan D	Informan E
efektif pastinya, lebih praktis tanpa harus datang ke Polresta	Ya, kita tidak perlu datang lagi ke Polresta	Ya sangat efektif	ya, saya rasa sangat efektif tanpa harus datang lagi ke polresta”	efektif ,bisa menghemat waktu karena kerabat saya bilang hanya 15 menit memperpanjang

				SIM sudah bisa selesai
--	--	--	--	------------------------

Informan F	Informan G	Informan H	Informan I
Efektif, karena mempermudah kita untuk memperpanjang SIM	sangat efektif, karena menghemat waktu dan tidak repot datang ke Polresta lagi”	ya sangat efektif, kita bisa mencari keberadaan mobil sim keliling dan bisa langsung membuatnya disana	ya, karena tidak perlu datang ke Polresta.

Analisis :

Informan berpendapat bahwa dengan adanya SIM Mobil Keliling sangat efektif dan berperan penting untuk memperpanjang SIM yang telah habis masa berlakunya tanpa harus datang kembali ke Polresta Bandar Lampung.

5.3. PEMBAHASAN

Peranan Unit Pelayanan SIM dalam Membentuk Citra Positif Polisi

Penulis mengangkat penelitian dengan judul “Peranan Unit Pelayanan SIM Dalam Membentuk Citra Positif Polisi Sebagai Mitra Masyarakat (Studi Pada POLRESTA Bandar Lampung) . Dimana dalam hal ini penulis ingin melihat bagaimana peranan Unit Pelayanan SIM saat melakukan pembuatan SIM di Polresta Bandar Lampung. Dalam hal ini penulis memfokuskan penelitian kepada sembilan orang informan yang sedang melakukan proses pembuatan SIM di Polresta Bandar Lampung.

Dalam penelitian kali ini penulis menggunakan teori SOR yang terdiri dari tiga komponen yakni stimulus, organism dan respons, kaitannya dengan penelitian ini adalah sebagai berikut : stimulus adalah proses penyampaian pesan yang dilakukan oleh petugas unit pelayanan SIM selaku komunikator kepada masyarakat, bagaimana kinerja serta peranan mereka dalam melayani masyarakat pada saat melakukan proses pembuatan SIM. Kemudian proses organism adalah proses dimana seorang komunikan menerima serta mengerti pesan yang disampaikan dalam hal ini masyarakat khususnya calon pembuat SIM, sedangkan proses respon terdiri dari kognitif, afektif dan konasi, bila dijabarkan secara detail adalah sebagai berikut: kognitif yaitu calon pembuat SIM menerima informasi mengenai tata cara atau prosedur yang disampaikan oleh pihak kepolisian dalam pembuatan SIM, afektif adalah proses dimana calon pembuat SIM

mengerti serta mengikuti tahapan ujian pembuatan SIM dari awal sampai akhir, sedangkan efek konasi adalah efek yang timbul ketika para calon pembuat SIM sudah memasuki tahap kognitif dan afektif, dalam hal ini ketika calon pembuat SIM sudah berhasil mendapatkan SIM yang diinginkan sehingga mereka bisa merasakan bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas unit pelayanan SIM, apakah baik atau buruk.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menyangkut citra dari perusahaan itu sendiri, dalam hal ini Satuan Unit Pelayanan SIM. Disini citra perusahaan yang berbicara, citra perusahaan merupakan *fragile commodity* (komoditas yang mudah rapuh/rusak) bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Satuan Unit Pelayanan SIM kepada calon pembuat SIM, apabila mereka merasa pelayanan yang diberikan kurang baik, maka pihak Polresta Bandar Lampung akan mendapat respon yang buruk dari masyarakat, begitu pula sebaliknya, apabila para calon pembuat SIM diberikan pelayanan yang baik, maka respon yang baik pula yang akan diterima oleh pihak kepolisian Polresta Bandar Lampung dan hal tersebut bisa mengangkat instansi mereka dimata masyarakat atau khalayak. Untuk itu dalam hal ini penulis melakukan penelitian dengan cara mewawancarai informan yang berjumlah sembilan orang pada saat melakukan proses pembuatan SIM di Polresta Bandar Lampung.

Adapun hasil penelitian berupa wawancara terhadap kesembilan informan, dapat diketahui dari keseragaman jawaban para informan yaitu, satuan unit pelayanan

SIM telah melakukan kinerjanya dengan baik, hal tersebut dapat dilihat dari kualitas pelayanan

yang mereka berikan kepada informan, pertama adanya sikap sopan dan ramah tamah, dalam pembuatan SIM yang menekankan pada pemberian layanan jasa hal ini merupakan hal pertama yang wajib dimiliki oleh setiap perusahaan jasa, karena dengan sikap sopan dan ramah tamah masyarakat akan memberikan kesan yang baik untuk pertama kali bagi perusahaan mereka, dimulai dari proses pendaftaran para informan sudah mendapatkan senyum dan sapaan yang sopan dari polisi wanita, yang menandakan bahwa mereka bersikap ramah dan bersahabat, hal tersebut dapat dilihat dari petikan pernyataan informan B “iya mbak, petugas kepolisian melayani kita dengan ramah, terutama polisi wanitanya”. Selanjutnya kualitas pelayanan yang baik menurut Moenir yaitu, cara dan waktu penyampaian informasi yang baik dan tepat, yaitu bagaimana petugas kepolisian khususnya pihak unit pelayanan SIM menyampaikan informasi dengan tanggap, mudah untuk dipahami dan dimengerti oleh masyarakat, hal ini bisa dilihat dari jawaban salah satu informan, yaitu informan A yang mengatakan bahwa “cara penyampaian dari pihak kepolisian sudah baik, kami selalu diberikan arahan dan jika kami tidak mengerti kami bisa bertanya dan mereka menjawab dengan sabar “.

Selain kualitas pelayanan yang baik, hal – hal yang mendukung terciptanya citra positif meliputi lima hal, yaitu (1) Penampilan suatu perusahaan, yaitu penilaian terhadap layak atau tidaknya suatu gedung yang digunakan sebagai tempat pelayanan jasa, menurut informan E mengatakan “gedung sudah bagus, keadaan

diruangan pelayanan SIM juga bersih dan rapih” dari pernyataan tersebut menandakan bahwa gedung serta ruangan di

Polresta Bandar Lampung layak untuk digunakan. (2) Kelengkapan fasilitas, merupakan hal yang juga mendukung dalam menciptakan kelancaran proses pelayanan disuatu perusahaan, menurut informan D mengatakan “fasilitas lengkap, mulai dari peralatan elektronik, tv, ac serta alat yang digunakan untuk ujian teori juga sudah cukup canggih” dari pernyataan informan serta pengamatan peneliti menandakan bahwa fasilitas yang diberikan sudah cukup lengkap dimulai dari peralatan elektronik berupa, *air conditioner*, televisi, komputer, kamera sampai dengan sistem *AVIS* yang mempermudah masyarakat dalam mengikuti ujian teori. (3) Kemudahan dalam menyampaikan informasi, bagaimana masyarakat merasa terbantu atas informasi yang disampaikan oleh pihak kepolisian, menurut infroman G “Iya, petugas kepolisian menjelaskan dengan baik, seperti pada saat sebelum menjalani ujian praktek, tata bahasa dan gerak tubuh mudah dimengerti” (4) Menciptakan suasana akrab dan harmonis antara perusahaan dan masyarakat, karena hal ini bertujuan untuk menciptakan rasa nyaman bagi masyarakat yang hendak mengikuti proses pembuatan SIM, hal ini dapat dilihat dari pernyataan informan H “Saya merasa nyaman dan tidak menemukan kendala yang berarti disini” (5) Kualitas pelayanan yang baik disini meliputi dari keempat poin sebelumnya yaitu adanya kelengkapan fasilitas, penampilan suatu perusahaan, kemudahana dalam menyampaikan informasi serta menciptakan suasana harmonis antara perusahaan dan masyarakat.

Dari beberapa pernyataan informan diatas dapat dilihat bahwa peranan pihak unit pelayanan SIM khususnya dalam pembuatan SIM mendapatkan respon yang baik dari kesembilan informan yang telah penulis teliti, walaupun sempat ada beberapa keluhan dari dua orang informan mengenai lamanya proses pembuatan SIM pada saat pencetakannya serta kurang luasnya perlintasan yang digunakan untuk melaksanakan ujian praktek, namun mereka tetap merasa puas karena bisa mendapatkan SIM yang mereka inginkan.