

LEMBAR OBSERVASI

Observasi mengenai peran dan pelayanan yang dilakukan Satuan Polisi Pamong Praja sebagai pengatur lalu lintas di Kota Bandar Lampung. Observasi pada penelitian ini khususnya dilakukan pada sampel jalan yang sudah ditentukan peneliti yaitu pada jalan Teuku Umar dan jalan Raden Intan. Observasi penelitian ini dilakukan pada jam bertugas Satuan Polisi Pamong Praja sebagai pengatur lalu lintas yaitu pukul 07.30 - 08.00 WIB, observasi ini dilakukan pada bulan Juli-Agustus 2013.

Pelayanan yang dilihat pada saat Satuan Polisi Pamong Praja mengatur lalu lintas terbagi atas 6 indikator pelayanan, yaitu :

1. Kedisiplinan
2. Keprofesional
3. Keramahan
4. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
5. Daya Tanggap
6. Ketepatan lokasi dan waktu bertugas

Kedisiplinan terdapat 5 aspek, antara lain :

1. Waktu kehadiran dalam bertugas.
Waktu hadir dalam bertugas sesuai dengan Surat Perintah Tugas No:800/41/III.19/2013. Satuan Polisi Pamong Praja mulai bertugas dari pukul 06.30 WIB.
2. Waktu selesai bertugas.
Waktu selesai bertugas sesuai dengan Surat Perintah Tugas No:800/41/III.19/2013. Satuan Polisi Pamong Praja selesai bertugas pada pukul 08.00 WIB.
3. Kelengkapan seragam atau pakaian dinas.
Seragam atau pakaian dinas yang wajib dikenakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja sebagai pengatur lalu lintas yaitu baju dinas lapangan Satuan Polisi Pamong Praja berwarna abu-abu tua kehijau-hijauan dimasukan kedalam celana, celana panjang warna abu-abu tua kehijau-hijauan, topi Satuan Polisi Pamong Praja warna abu-abu tua kehijau-hijauan, dan sepatu lars kulit warna hitam.

4. Sikap tubuh atau posisi berdiri
Satuan Polisi Pamong Praja diharuskan memiliki sikap tubuh atau posisi berdiri yang tegap pada saat bertugas sebagai pengatur lalu lintas di Kota Bandar Lampung.
5. Fokusnya Satuan Polisi Pamong Praja pada saat bertugas.
Satuan Polisi Pamong Praja diharuskan fokus ketika bertugas, pada saat bertugas tidak melakukan kegiatan lain diluar pekerjaan sehingga memiliki totalitas dalam mengatur lalu lintas di Kota Bandar Lampung.

Keprofesionalan terdapat 5 aspek :

1. Pelayanan sesuai bidang pengaturan lalu lintas.
Satuan Polisi Pamong Praja yang bertugas di bidang pengaturan lalu lintas diharuskan dapat memberikan pelayanan dalam hal berlalu lintas seperti harus mampu mengetahui teknik berlalu lintas yang benar, seperti lajur kendaraan yang digunakan untuk menyalip kendaraan lain ialah lajur kanan pada jalan.
2. Pelayanan tepat sesuai kebutuhan di lapangan.
Satuan Polisi Pamong Praja diharuskan untuk memberikan pelayanan dengan tepat sesuai kebutuhan di lapangan pada saat itu, contohnya jika ada pengendara kendaraan roda empat ingin berbelok arah di putaran maka Satuan Polisi Pamong Praja yang bertugas harus dapat memposisikan dirinya di tengah-tengah jalan untuk mencegah kendaraan lain yang datang di belakang kendaraan yang sedang berbelok arah.
3. Tidak diskriminatif terhadap pengguna jalan.
Satuan Polisi Pamong Praja tidak boleh bersikap diskriminatif atau membedakan masyarakat pengguna jalan, tidak boleh ada perlakuan khusus terhadap setiap masyarakat. Semua masyarakat memiliki kedudukan yang sama.
4. Tidak menggunakan *handphone* pada saat bertugas.
Satuan Polisi Pamong Praja tidak diperkenankan memainkan *handphone* jika sedang bertugas, karna akan mengganggu kefokusannya pada saat bertugas.
5. Tanggung jawab terhadap ruas jalan yang menjadi lokasi bertugas Satuan Polisi Pamong Praja.

Satuan Polisi Pamong Praja dituntut untuk memiliki tanggung jawab terhadap ruas jalan yang menjadi lokasi bertugas, pada saat bertugas harus benar-benar aktif mengatur lalu lintas agar laju lalu lintas pada jalan tersebut lancar tanpa terjadi kemacetan.

Keramahan terdapat 5 aspek :

1. Pelayanan dengan sopan.
Satuan Polisi Pamong Praja hendaknya bertugas dengan sopan sesuai dengan asas-asas pelayanan publik. Memperlakukan dan melayani masyarakat secara sopan pada saat bertugas sebagai pengatur lalu lintas di Kota Bandar Lampung.
2. Komunikasi yang baik kepada masyarakat.
Satuan Polisi Pamong Praja hendaknya melakukan komunikasi yang baik, komunikasi timbal balik jika ada masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai sesuatu yang ditanyakan, misalnya masyarakat yang bertanya alamat.
3. Penuh senyum dalam bertugas.
Satuan Polisi Pamong Praja hendaknya bertugas dengan penuh senyum sesuai dengan asas-asas pelayanan publik. Bertugas dan melayani masyarakat dengan penuh senyum pada saat bertugas sebagai pengatur lalu lintas di Kota Bandar Lampung.
4. Perhatian kepada masyarakat.
Satuan Polisi Pamong Praja hendaknya memiliki perhatian kepada masyarakat sesuai dengan asas-asas pelayanan publik. Sikap perhatian kepada masyarakat, contohnya bila ada masyarakat yang mengalami masalah pada kendaraan nya, Satuan Polisi Pamong Praja yang bertugas di jalan tersebut memberitahu kepada pengendara.
5. Melayani dengan penuh kesabaran.
Satuan Polisi Pamong Praja hendaknya melayani masyarakat dengan penuh kesabaran sesuai dengan asas-asas pelayanan publik. Dikarenakan setiap masyarakat memiliki sifat yang berbeda-beda, Satuan Polisi Pamong Praja diharapkan mampu melayani masyarakat yang memerlukan bantuan dengan penuh kesabaran.

Kelengkapan sarana dan prasarana terdapat 5 aspek:

1. *Handy talky*.

Satuan Polisi Pamong Praja memiliki sarana dan prasarana yang membantu di lapangan. Salah satu nya *handy talky*, yaitu jenis peralatan komunikasi yang digunakan antar Satuan Polisi pamong Praja untuk berkomunikasi antar sesama Satuan Polisi Pamong Praja yang sedang bertugas.

2. Pluit.

Satuan Polisi Pamong Praja memiliki sarana dan prasarana yang membantu di lapangan. Salah satu nya pluit, yaitu jenis peralatan komunikasi tidak langsung dengan pengendara kendaraan bermotor di lapangan.

3. Masker penutup wajah.

Satuan Polisi Pamong Praja memiliki sarana dan prasarana yang membantu di lapangan. Salah satu nya masker penutup wajah. Tersedianya masker sebagai penutup wajah Satuan Polisi Pamong Praja dari debu, agar dalam situasi apapun Satuan Polisi Pamong Praja dapat tetap bertugas sebagai pengatur lalu lintas.

4. Rompi (*body protector*).

Satuan Polisi Pamong Praja memiliki sarana dan prasarana yang membantu di lapangan. Salah satu nya rompi (*body protector*). Tersedianya rompi atau *body protector*, dipergunakan untuk melindungi tubuh anggota Satuan Polisi Pamong Praja dari hujan maupun dari terjanan benda-benda yang dilemparkan oleh massa.

5. Kendaraan operasional.

Satuan Polisi Pamong Praja memiliki sarana dan prasarana yang membantu di lapangan. Salah satu nya kendaraan operasional. Tersedianya kendaraan oprasional sebagai penunjang mobilitas Satuan Polisi Pamong Praja dalam mengatur lalu lintas.

Daya tanggap Satuan Polisi Pamong Praja terdapat 3 aspek:

1. Membantu kecelakaan.

Satuan Polisi Pamong Praja diharapkan untuk tanggap dalam membantu masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas pada ruas jalan tempat Satuan Polisi Pamong Praja bertugas.

2. Membantu menyebrang jalan.
Satuan Polisi Pamong Praja diharapkan dapat membantu masyarakat yang ingin menyebrang jalan pada jalan-jalan tertentu yang tidak terdapat jembatan penyebrangan.
3. Menyingkirkan benda dari tengah jalan.
Satuan Polisi Pamong Praja sebaiknya cekatan untuk menyingkirkan benda yang berada di tengah jalan yang sekiranya membahayakan dan mengganggu laju lalu lintas.

Ketepatan lokasi dan waktu bertugas Satuan Polisi Pamong Praja terdapat 3 aspek:

1. Lokasi bertugas yang tepat.
Satuan Polisi Pamong Praja ditempatkan tepat pada jalan-jalan protokol dan jalan yang rawan kemacetan di Kota Bandar Lampung. Lokasi bertugas pada jalan protokol dan jalan yang rawan kemacetan di Kota Bandar Lampung dilakukan dengan tujuan memudahkan mobilitas masyarakat para pengguna jalan.
2. Lokasi bertugas yang mudah di jangkau.
Satuan Polisi Pamong Praja ditempatkan pada lokasi yang mudah dijangkau yaitu lokasi yang berada pada jalan besar atau jalan yang sering dilewati pengendara bukan jalan gang kecil yang sepi laju lalu lintasnya.
3. Waktu bertugas Satuan Polisi Pamong Praja.
Satuan Polisi Pamong Praja ditugaskan untuk mengatur lalu lintas dari hari senin sampai hari sabtu dan pada pagi hari pada pukul 06.30-08.00 WIB.

Hasil Observasi :

Kedisiplinan terdapat 5 aspek :

1. Waktu kehadiran dalam bertugas.
Satuan Polisi Pamong Praja tepat waktu dalam bertugas, yaitu mulai bertugas dari pukul 06.30 WIB.
2. Waktu selesai bertugas.

Satuan Polisi Pamong Praja tepat waktu dalam selesai bertugas, yaitu pada pukul 08.00 WIB. Tetapi Satuan Polisi Pamong Praja yang mengatur lalu lintas menganut sistem situasional, mereka terkadang melihat situasi dan kondisi pada saat bertugas, jika sekiranya jalan tersebut masih memerlukan pengaturan mereka tetap bertugas agar tercipta situasi yang tertib dan lancar.

3. Kelengkapan seragam atau pakaian dinas.

Satuan Polisi Pamong Praja yang bertugas sebagai pengatur lalu lintas di Kota Bandar Lampung mengenakan seragam atau pakaian dinas lengkap, baju berwarna abu-abu tua kehijau-hijauan dimasukkan kedalam celana, celana panjang warna abu-abu tua kehijau-hijauan, topi Satuan Polisi Pamong Praja warna abu-abu tua kehijau-hijauan, dan sepatu lars kulit warna hitam.

4. Sikap tubuh atau posisi berdiri

Satuan Polisi Pamong Praja pada saat mengatur lalu lintas memiliki sikap tubuh atau posisi berdiri yang tegap.

5. Fokusnya Satuan Polisi Pamong Praja pada saat bertugas.

Satuan Polisi Pamong Praja ketika bertugas cukup fokus, akan tetapi terkadang jika jarak berdiri antar Satuan Polisi Pamong Praja pada saat mengatur lalu lintas sedikit berdekatan ketika bertugas, mereka tidak jarang sering mengobrol, sehingga tidak optimal dalam mengatur lalu lintas di Kota Bandar Lampung.

Keprofesionalan terdapat 5 aspek :

1. Pelayanan sesuai bidang pengaturan lalu lintas.

Satuan Polisi Pamong Praja yang bertugas di bidang pengaturan lalu lintas sudah dapat memberikan pelayanan dalam hal berlalu lintas seperti harus mampu mengetahui teknik berlalu lintas yang benar, seperti lajur kendaraan yang digunakan untuk menyalip kendaraan lain ialah lajur kanan pada jalan.

2. Pelayanan tepat sesuai kebutuhan di lapangan.

Satuan Polisi Pamong Praja yang bertugas di bidang pengaturan lalu lintas sudah dapat memberikan pelayanan dengan tepat sesuai kebutuhan di lapangan pada saat itu, contohnya jika ada pengendara kendaraan roda empat ingin berbelok arah di putaran maka Satuan Polisi Pamong Praja yang bertugas harus dapat memposisikan dirinya di tengah-tengah jalan

untuk mencegah kendaraan lain yang datang di belakang kendaraan yang sedang berbelok arah.

3. Tidak diskriminatif terhadap pengguna jalan.
Satuan Polisi Pamong Praja yang bertugas sebagai pengatur lalu lintas tidak bersikap diskriminatif atau membeda-bedakan masyarakat pengguna jalan, tidak ada perlakuan khusus terhadap setiap masyarakat. Semua masyarakat memiliki kedudukan yang sama. Satuan Polisi Pamong Praja memperlakukan setiap pengguna jalan dengan sama rata, jika memang masyarakat tersebut harus di bantu atau di tegur karena suatu hal, Satuan Polisi Pamong Praja menjalankan hal tersebut, tidak diskriminatif.
4. Tidak menggunakan *handphone* pada saat bertugas.
Satuan Polisi Pamong Praja tidak *handphone* jika sedang bertugas, tetapi terkadang ada beberapa dari Satuan Polisi Pamong Praja yang masih sering menggunakan *handphone* pada saat bertugas mengatur lalu lintas.
5. Tanggung jawab terhadap ruas jalan yang menjadi lokasi bertugas.
Satuan Polisi Pamong Praja sudah memiliki tanggung jawab terhadap ruas jalan yang menjadi lokasi bertugas, pada saat bertugas benar-benar aktif mengatur lalu lintas agar laju lalu lintas pada jalan tersebut lancar tanpa terjadi kemacetan.

Keramahan terdapat 5 aspek :

1. Pelayanan dengan sopan.
Satuan Polisi Pamong Praja yang bertugas mengatur lalu lintas sudah bertugas dengan sopan sesuai dengan asas-asas pelayanan publik. Memperlakukan dan melayani masyarakat secara sopan pada saat bertugas sebagai pengatur lalu lintas di Kota Bandar Lampung.
2. Komunikasi yang baik kepada masyarakat.
Satuan Polisi Pamong Praja yang bertugas sebagai pengatur lalu lintas sudah melakukan komunikasi yang baik, komunikasi timbal balik jika ada masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai sesuatu yang ditanyakan, misalnya masyarakat yang bertanya alamat.
3. Penuh senyum dalam bertugas.
Satuan Polisi Pamong Praja yang bertugas sebagai pengatur lalu lintas kurang bertugas dengan penuh senyum, terkadang mayoritas dari mereka jarang sekali terlihat ramah dan penuh senyum kepada masyarakat.

4. Perhatian kepada masyarakat.
Satuan Polisi Pamong Praja yang bertugas sebagai pengatur lalu lintas kurang memiliki perhatian kepada masyarakat, kurang peduli dengan hal-hal sekitar yang bukan menjadi tugasnya.
5. Melayani dengan penuh kesabaran.
Satuan Polisi Pamong Praja yang bertugas sebagai pengatur lalu lintas sudah melayani masyarakat dengan penuh kesabaran sesuai dengan asas-asas pelayanan publik.

Kelengkapan sarana dan prasarana terdapat 5 aspek:

1. *Handy talky*.
Satuan Polisi Pamong Praja memiliki sarana dan prasarana yang membantu di lapangan. Salah satu nya *handy talky*, yaitu jenis peralatan komunikasi yang digunakan antar Satuan Polisi pamong Praja untuk berkomunikasi antar sesama Satuan Polisi Pamong Praja yang sedang bertugas.
2. Pluit.
Satuan Polisi Pamong Praja memiliki sarana dan prasarana yang membantu di lapangan. Salah satu nya pluit, yaitu jenis peralatan komunikasi tidak langsung dengan pengendara kendaraan bermotor di lapangan.
3. Masker penutup wajah.
Satuan Polisi Pamong Praja memiliki sarana dan prasarana yang membantu di lapangan. Salah satu nya masker penutup wajah. Tersedianya masker sebagai penutup wajah Satuan Polisi Pamong Praja dari debu, agar dalam situasi apapun Satuan Polisi Pamong Praja dapat tetap bertugas sebagai pengatur lalu lintas.
4. Rompi (*body proctector*).
Satuan Polisi Pamong Praja kurang memiliki sarana dan prasarana yang membantu di lapangan. Salah satu nya rompi (*body proctector*). Tersedianya rompi atau *body protector*, dipergunakan untuk melindungi tubuh anggota Satuan Polisi Pamong Praja dari hujan maupun dari terjangan benda-benda yang dilemparkan oleh massa. Rompi (*body proctector*) kurang terlihat digunakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja.
5. Kendaraan operasional.
Satuan Polisi Pamong Praja kurang memiliki sarana dan prasarana yang membantu di lapangan. Salah satu nya kendaraan operasional. Tidak

semua Satuan Polisi Pamong Praja memiliki kendaraan operasional satu orang satu kendaraan.

Daya tanggap Satuan Polisi Pamong Praja terdapat 3 aspek:

1. Membantu kecelakaan.
Satuan Polisi Pamong Praja sudah cukup tanggap dalam membantu masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas pada ruas jalan tempat Satuan Polisi Pamong Praja bertugas.
2. Membantu menyebrang jalan.
Satuan Polisi Pamong Praja sangat sering terlihat membantu masyarakat yang ingin menyebrang jalan pada jalan-jalan tertentu yang tidak terdapat jembatan penyebrangan. Terutama anak sekolah yang tidak bisa menyebrang sendiri tanpa pengawasan.
3. Menyingkirkan benda dari tengah jalan.
Satuan Polisi Pamong Praja sudah cukup cekatan untuk menyingkirkan benda yang berada di tengah jalan yang sekiranya membahayakan dan mengganggu laju lalu lintas.

Ketepatan lokasi dan waktu bertugas Satuan Polisi Pamong Praja terdapat 3 aspek:

1. Lokasi bertugas yang tepat.
Satuan Polisi Pamong Praja ditempatkan tepat pada jalan-jalan protokol dan jalan yang rawan kemacetan di Kota Bandar Lampung. Lokasi bertugas pada jalan protokol dan jalan yang rawan kemacetan di Kota Bandar Lampung dilakukan dengan tujuan memudahkan mobilitas masyarakat para pengguna jalan.
2. Lokasi bertugas yang mudah di jangkau.
Satuan Polisi Pamong Praja ditempatkan pada lokasi yang mudah dijangkau yaitu lokasi yang berada pada jalan besar atau jalan yang sering dilewati pengendara bukan jalan gang kecil yang sepi laju lalu lintasnya.
3. Waktu bertugas Satuan Polisi Pamong Praja.
Satuan Polisi Pamong Praja ditugaskan untuk mengatur lalu lintas dari hari senin sampai hari sabtu dan pada pagi hari pada pukul 06.30-08.00 WIB.