

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Tinjauan Tentang Respon Masyarakat Pengguna Jalan

Respon pada prosesnya didahului oleh sikap seseorang, karena sikap merupakan kecenderungan atau kesediaan seseorang untuk bertindak laku jika ia menghadapi suatu rangsangan tertentu. Dalam menanggapi suatu respon seseorang akan muncul respon positif yakni menyenangkan, mendekati dan mengharapkan suatu objek, dan respon negatif yakni apabila informasi yang didengarkan atau perubahan suatu objek tidak mempengaruhi tindakan atau menjadi menghindar dan membenci objek tertentu (Walgito, 2000: 97).

Respon berasal dari kata *response*, yang berarti balasan atau tanggapan (*reaction*). Respon adalah istilah psikologi yang digunakan untuk menamakan reaksi terhadap rangsang yang di terima oleh panca indra. Hal yang menunjang dan melatarbelakangi ukuran sebuah respon adalah sikap, persepsi, dan partisipasi. Jadi, berbicara mengenai respon atau tidak respon terlepas dari pembahasan sikap. Respon juga diartikan sebagai suatu tingkah laku atau sikap yang berwujud baik sebelum pemahaman yang mendetail, penelitian, pengaruh atau penolakan, suka atau tidak suka serta pemanfaatan pada suatu fenomena tertentu (Sobur, 2003: 451).

Sedangkan menurut Poewadarminta (1993: 83) respon yaitu:

“respon adalah reaksi baik positif maupun negatif yang diberikan oleh masyarakat. Respon akan timbul ketika seorang atau sekelompok orang terlebih dahulu merasakan kehadiran suatu objek dan dilaksanakan, kemudian menginterpretasikan objek yang dirasakan tadi. Berarti dalam hal ini respon pada dasarnya adalah proses pemahaman terhadap apa yang terjadi dilingkungan dengan manusia dan tingkah lakunya, merupakan hubungan timbal balik, saling terkait dan saling mempengaruhi.”

Berdasarkan pengertian tersebut, respon adalah tingkah laku yang merupakan tanggapan atau balasan. Respon seseorang dapat dalam bentuk baik atau buruk, mendukung atau menolak. Apabila respon positif maka orang yang bersangkutan cenderung untuk mendukung objek tersebut, sedangkan respon negatif cenderung untuk menolak objek tersebut.

Respon pengguna jalan dalam penelitian ini yaitu, bagaimana penilaian pengguna jalan terhadap peran Satuan Polisi Pamong Praja sebagai pengatur lalu lintas di Kota Bandar Lampung, yang dinilai melalui pelayanan yang dilakukan Satuan Polisi Pamong Praja, apakah pengguna jalan tersebut merespon hal tersebut secara positif atau negatif. Masyarakat yang merespon secara positif yaitu masyarakat yang mendukung peran Satuan Polisi Pamong Praja sebagai pengatur lalu lintas di Kota Bandar Lampung, sedangkan masyarakat yang merespon secara negatif yaitu masyarakat yang menolak peran Satuan Polisi Pamong Praja sebagai pengatur lalu lintas di Kota Bandar Lampung.

## **2.2 Tinjauan Tentang Satuan Polisi Pamong Praja**

### **2.2.1 Wewenang, Tugas dan Fungsi**

Polisi Pamong Praja menurut Peraturan Pemerintah No.6 Tahun 2010 yaitu, bagian perangkat daerah dalam penegakan peraturan daerah dan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat. Ketentraman dan ketertiban umum yang dimaksud merupakan suatu keadaan dinamis yang memungkinkan pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat dapat melakukan kegiatannya dengan tentram, tertib dan teratur. Satuan Polisi Pamong Praja merupakan perangkat pemerintah daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Satuan yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Menurut Peraturan Pemerintah No.6 Tahun 2010, Satuan Polisi Pamong Praja berwenang untuk:

1. Melakukan tindakan penertiban nonyustisial terhadap warga masyarakat, aparatur, atau badan hukum yang melakukan pelanggaran atas Perda dan/atau Peraturan Kepala Daerah.
2. Menindak warga masyarakat, aparatur, atau badan hukum yang mengganggu ketertiban umum dan ketentraman masyarakat.
3. Fasilitasi dan pemberdayaan kapasitas penyelenggaraan perlindungan masyarakat.
4. Melakukan tindakan penyelidikan terhadap warga masyarakat, aparatur, atau badan hukum yang diduga melakukan pelanggaran atas Perda dan/atau Peraturan Kepala Daerah.

5. Melakukan tindakan administratif terhadap warga masyarakat, aparatur, atau badan hukum yang melakukan pelanggaran atas Perda dan/atau Peraturan Kepala Daerah.

Sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 6 Tahun 2010, Satuan Polisi Pamong Praja memiliki tugas menegakkan Peraturan Daerah dan menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat serta perlindungan masyarakat.

Adapun beberapa fungsi dari satuan Polisi Pamong Praja sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 6 Tahun 2010, yaitu:

1. Penyusunan program dan pelaksanaan penegakkan peraturan daerah, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat serta perlindungan masyarakat.
2. Pelaksanaan kebijakan penegakkan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah.
3. Pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat di daerah.
4. Pelaksanaan kebijakan perlindungan masyarakat.
5. Pelaksanaan koordinasi penegakkan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia, Penyidik Pegawai Negeri Sipil daerah, dan/atau aparatur lainnya.
6. Pengawasan terhadap masyarakat, aparatur, atau badan hukum agar mematuhi dan menaati peraturan daerah dan peraturan kepala daerah.
7. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala daerah.

Jadi wewenang, tugas, dan fungsi yang dimiliki Satuan Polisi Pamong Praja dalam penelitian ini yaitu pelaksanaan kebijakan penegakkan peraturan daerah dan tugas lain yang diberikan guna menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat serta perlindungan masyarakat, dan juga melakukan tindakan penyelidikan terhadap warga masyarakat, aparatur, atau badan hukum yang diduga melakukan pelanggaran atas Perda dan/atau Peraturan Kepala Daerah. Tugas lain yang diberikan oleh walikota, dalam hal ini yaitu melakukan pengaturan lalu lintas di Kota Bandar Lampung dengan tujuan pelaksanaan ketentraman dan ketertiban umum.

### **2.2.2 Peran Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Mengatur Lalu Lintas**

Menurut Soekanto (1990: 268), peran adalah aspek dinamis dari kedudukan atau status. Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka dia menjalankan suatu peran. Berlaku pula di dalam sebuah organisasi, setiap organisasi memiliki struktur keanggotaan untuk membedakan peran antar sesama anggota.

Sesuai dengan Peraturan Walikota Bandar Lampung No. 30 Tahun 2008, peran yang dijalani oleh Satuan Polisi Pamong Praja terbagi ke dalam 5 struktur, antara lain :

#### A. Kepala satuan

Kepala satuan mempunyai tugas memimpin, mengoordinasikan, melaksanakan dan mendukung sebagian tugas walikota dibidang pemeliharaan dan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, serta penegakkan produk hukum daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kepala satuan mempunyai fungsi :

1. Penyusunan program kerja dalam rangka pelaksanaan tugas satuan
2. Perumusan kebijakan umum dan kebijakan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya.
3. Pelaksanaan hubungan kerjasama dengan semua instansi, baik pemerintah maupun swasta sesuai dengan lingkup tugasnya
4. Pengordinasian, pengendalian, dan pengawasan semua kegiatan satuan
5. Pembinaan pegawai dilingkungan satuan dalam upaya meningkatkan efektivitas dan produktivitas kerja
6. Penyelenggaraan tugas teknis dibidang pemeliharaan dan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum serta penegakan produk hukum daerah

#### B. Sub bagian tata usaha

Sub bagian tata usaha adalah unsur pembantu kepala satuan yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab langsung kepada kepala satuan. Sub bagian tata usaha dipimpin oleh seorang kepala sub bagian

Kepala sub bagian tata usaha mempunyai tugas :

1. Memberikan pelayanan kepada seluruh satuan organisasi yang meliputi perlengkapan, kepegawaian, dan keuangan
2. Menyusun rencana kegiatan dan anggaran satuan
3. Membuat pedoman dan petunjuk tata laksana administrasi umum
4. Membina dan mengendalikan administrasi umum, perlengkapan, kepegawaian dan keuangan
5. Menyelenggarakan keamanan rumah tangga umum
6. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan

### C. Seksi penegakan perda dan perundang-undangan

Seksi penegakan perda dan perundang-undangan adalah unsur pelaksanaan satuan yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada kepala satuan. Seksi penegakan perda dan perundang-undangan dipimpin oleh seorang kepala seksi.

Seksi penegakan perda dan perundang-undangan mempunyai tugas :

1. Melakukan operasi penegakan peraturan daerah dan perundang-undangan
2. Melakukan pemeriksaan cepat/singkat
3. Melakukan penyidikan dan penindakan
4. Melaksanakan operasi penegakan peraturan daerah yang bersifat pembinaan/ non yustisi
5. Melakukan koordinasi dengan polri dalam rangka pelaksanaan tugas penyidik pegawai negeri sipil (PPNS)
6. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan

### D. Seksi kesamaptan, ketentraman dan ketertiban umum

Seksi kesamaptan, ketentraman dan ketertiban umum adalah unsur pelaksana satuan yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada kepala satuan. Seksi kesamaptan, ketentraman dan ketertiban umum dipimpin oleh seorang kepala seksi.

Seksi kesamaptan, ketentraman dan ketertiban umum mempunyai tugas :

1. Menyusun program kegiatan pembinaan kesamaptan dan pelaksanaan ketentraman dan ketertiban
2. Merencanakan dan melaksanakan latihan-latihan, pendidikan dan keterampilan
3. Melaksanakan pembinaan kesamaptan anggota satuan
4. Menyiapkan kekuatan personil untuk membantu pengatur lalu lintas diruas jalan yang ada didalam lingkungan pasar dan tempat lain yang dipandang perlu

5. Menjaga keamanan ditempat-tempat hiburan, keramaian umum serta mengatur ketertiban pedagang kaki lima
6. Melaksanakan patroli ketertiban umum
7. Melakukan koordinasi dengan instansi lain dalam rangka melaksanakan tugas ketentraman dan ketertiban
8. Melakukan penjagaan terhadap gedung/kantor/rumah dinas pemerintah kota tertentu
9. Melaksanakan pengawalan terhadap pejabat kota, tamu dan pejabat penting
10. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan

#### E. Seksi pembinaan masyarakat

Seksi pembinaan masyarakat adalah unsur pelaksana satuan yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab langsung kepala satuan. Seksi pembinaan dipimpin oleh seorang kepala seksi.

Seksi pembinaan masyarakat mempunyai tugas :

1. Melaksanakan sosialisasi peraturan daerah dan perundang-undangan lainnya bersama-sama dengan dinas instansi terkait
2. Menyusun dan menginventarisir permasalahan ketentraman dan ketertiban umum dalam rangka pemberian rekomendasi perizinan terhadap perlombaan-perlombaan dan keramaian lainnya
3. Melakukan pembinaan terhadap polisi pamong praja dalam rangka pelaksanaan tugas
4. Melaksanakan pemantauan terhadap perizinan yang diberikan
5. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan

Struktur keanggotan tersebut merupakan peran yang harus dijalani oleh Satuan Polisi Pamong Praja sesuai dengan tugas dan fungsi dari masing-masing bagian. Peran tersebut menjadi tanggung jawab dari masing-masing Satuan Polisi Pamong Praja yang harus dijalani dengan sebaik-baiknya.

Diantara beberapa peran tersebut terdapat seksi kesamaptaan, ketentraman dan ketertiban umum yang memiliki tugas salah satunya yaitu menyiapkan kekuatan personil untuk membantu pengatur lalu lintas diruas jalan yang ada didalam lingkungan pasar dan tempat lain yang dipandang perlu.

Berdasarkan penjabaran tersebut, maka Satuan Polisi Pamong Praja berperan sebagai pengatur lalu lintas di Kota Bandar Lampung yang terdapat juga di dalam peraturan mengenai Satuan Polisi Pamong Praja yaitu Undang-Undang No.32 tahun 2004, Peraturan Pemerintah No.6 Tahun 2010, Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung No. 4 Tahun 2008, Peraturan Walikota Bandar Lampung No.30 Tahun 2008, Surat Perintah Tugas No:800/41/III.19/2013, yang berisikan bahwa Satuan Polisi Pamong Praja memiliki peran sebagai pengatur lalu lintas di Kota Bandar Lampung.

### **2.3 Tinjauan Tentang Aturan Berlalu Lintas**

Sesuai dengan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, lalu lintas merupakan gerak kendaraan dan orang di ruang lalu lintas jalan. Ruang lalu lintas jalan adalah prasarana yang diperuntukan bagi gerak pindah kendaraan, orang, dan/atau barang yang berupa jalan dan fasilitas pendukung.

Menurut Poewadarminta dalam kamus umum bahasa Indonesia (1993: 55) menyatakan bahwa lalu lintas adalah berjalan bolak balik, hilir mudik dan perihal

perjalanan di jalan dan sebagainya serta berhubungan antara sebuah tempat dengan tempat lainnya.

Dengan demikian lalu lintas adalah merupakan gerak lintas manusia dan atau barang dengan menggunakan barang atau ruang di darat, baik dengan alat gerak ataupun kegiatan lalu lintas di jalan yang dapat menimbulkan permasalahan seperti terjadinya kecelakaan dan kemacetan lalu lintas.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa lalu lintas adalah kegiatan kendaraan bermotor dengan menggunakan jalan raya sebagai jalur lintas umum sehari-hari. Lalu lintas identik dengan jalur kendaraan bermotor yang ramai yang menjadi jalur kebutuhan masyarakat umum. Oleh karena itu lalu lintas selalu identik dengan penerapan tata tertib kendaraan bermotor dalam menggunakan jalan raya.

Ada tiga komponen terjadinya lalu lintas yaitu manusia sebagai pengguna, kendaraan, dan jalan, yang saling berinteraksi dalam pergerakan kendaraan yang memenuhi persyaratan kelaikan dikemudikan oleh pengemudi mengikuti aturan lalu lintas yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundangan yang menyangkut lalu lintas dan angkutan jalan melalui jalan yang memenuhi persyaratan geometrik.

Dalam kenyataannya, berbagai aturan telah dibuat untuk tingkatkan keamanan bersama. Akan tetapi dalam berlalu lintas di jalan raya semakin banyak dijumpai pengendara yang tidak menggubris aturan tersebut. Rambu-rambu lalu lintas

yang terpasang seakan tidak ada artinya. Dari berbagai pelanggaran aturan ini ada di antaranya yang menyebabkan kemacetan lalu lintas terjadi.

Dalam aturan berlalu lintas, pengemudi kendaraan roda empat maupun roda dua harus mematuhi peraturan yang berlaku dan juga harus berkendara sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.43 Tahun 1993, antara lain sebagai berikut :

1. Tata cara berlalu lintas di jalan adalah dengan mengambil jalur jalan sebelah kiri. Penggunaan selain jalur kiri apabila melewati kendaraan didepan dan ditunjuk atau ditetapkan petugas yang berwenang.
2. Pengemudi yang akan melewati kendaraan lain harus mempunyai pandangan yang bebas dan menjaga ruang yang cukup bagi kendaraan yang dilewatinya dan mengambil lajur/jalur sebelah kanan kendaraan yang dilewatinya.
3. Dalam keadaan tertentu boleh sebelah kiri, bila lajur kanan macet dan bermaksud belok kiri.
4. Pengemudi dilarang melewati kendaraan lain di persimpangan atau persilangan sebidang dan kendaraan lain yang sedang memberikan kesempatan menyeberang kepada pejalan kaki atau pengendara sepeda.
5. Pengemudi yang akan dilewati kendaraan lain wajib memberikan ruang gerak yang cukup bagi kendaraan yang akan melewati, dan memberi kesempatan atau menjaga kecepatan agar dapat dilewati dengan aman.
6. Berpapasan pada jalan yang tidak ada pemisah, harus memberikan ruang gerak yang cukup disebelah kanan kendaraan. Bila ada rintang didepan, dahulukan kendaraan dari arah berlawanan. Pada tanjakan/menurun tidak mungkin berpapasan dan yang menanjak didahulukan.
7. Pengemudi yang akan membelok/berbalik arah atau berpindah lajur, harus mengamati situasi didepan, samping dan belakang dan memberi isyarat dengan lampu/engan. Pengemudi dapat langsung belok kiri pada setiap persimpangan jalan kecuali ditentukan lain oleh rambu atau alat pemberi isyarat lalu lintas.

8. Pengemudi harus memperlambat kendaraan, apabila akan melewati kendaraan umum yang sedang menaikkan/menurunkan penumpang, kendaraan tidak bermotor yang ditarik hewan, hewan yang ditunggangi atau digiring.
9. Posisi kendaraan di jalan dua lajur/lebih searah, kendaraan berkecepatan lebih rendah daripada kendaraan lain harus mengambil lajur kiri. Perpindahan lajur harus memperhatikan situasi kendaraan didepan, samping dan belakang serta memberikan isyarat lampu penunjuk arah. Jika jalur dilengkapi rambu-rambu dan atau marka petunjuk kecepatan, maka kendaraan harus berada pada lajur sesuai kecepatannya.
10. Pemakai jalan wajib mendahulukan kendaraan pemadam kebakaran yang sedang melaksanakan tugas, ambulance yang sedang bertugas, kendaraan yang memberi pertolongan pada kecelakaan lalu lintas, kendaraan Kepala Negara atau Pemerintah Asing yang menjadi tamu negara, iring-iringan pengantaran jenazah, konvoi, pawai atau kendaraan orang cacat, dan kendaraan yang penggunaannya untuk keperluan khusus atau mengangkut barang-barang khusus.
11. Setiap jalan dapat digunakan sebagai tempat berhenti/parkir bila tidak dilarang oleh rambu-rambu, marka atau tanda lain atau ditempat tertentu, seperti :
  - a. Sekitar tempat penyeberangan pejalan kaki / sepeda;
  - b. Pada jalur khusus pejalan kaki;
  - c. Pada tikungan;
  - d. Diatas jembatan;
  - e. Dekat persimpangan / perlintasan Kereta api;
  - f. Didepan pintu keluar masuk pekarangan;
  - g. Pada tempat yang dapat menutupi rambu;
  - h. Dekat keran pemadam kebakaran atau sumber air sejenis;
  - i. Kendaraan berhenti/parkir dalam keadaan darurat wajib memasang segitiga pengaman, lampu isyarat bahaya atau isyarat lainnya.
12. Setiap kendaraan roda empat dan penumpang yang duduk disamping pengemudi wajib menggunakan sabuk keselamatan.
13. Pengemudi dan penumpang kendaraan roda dua wajib menggunakan helm.
14. Isyarat peringatan dengan bunyi (klakson) digunakan apabila diperlukan untuk keselamatan dan melewati kendaraan bermotor lain.  
Isyarat peringatan dengan bunyi (klakson) dilarang apabila pada tempat tertentu dinyatakan dengan rambu, dan bunyi yg dikeluarkan tidak sesuai persyaratan teknis dan laik jalan kendaraan bermotor.

15. Pengemudi kendaraan bermotor di malam hari/waktu gelap, wajib menyalakan lampu, yang meliputi: lampu utama dekat, lampu posisi depan dan belakang, lampu tanda nomor kendaraan, lampu batas bagi kendaraan tertentu.
16. Pengemudi Kendaraan Bermotor Dilarang Menyalakan/menggunakan lampu-lampu selain yang diwajibkan kecuali: tidak membahayakan, tidak mengganggu pemakai jalan lain, menyalakan lampu jauh waktu berpapasan, menyalakan lampu kabut pada waktu cuaca terang, menutup lampu penunjuk arah, lampu mundur dan lampu isyarat peringatan bahaya, menyalakan lampu peringatan berwarna biru atau merah.
17. Kecepatan maksimum mobil penumpang, mobil bus dan mobil barang serta sepeda motor adalah 100km/jam.
18. Pengemudi kendaraan bermotor wajib mengutamakan keselamatan pejalan kaki.
19. Pejalan kaki, berjalan pada fasilitas untuk pejalan kaki, menyeberang ditempat yang ditentukan, rombongan pejalan kaki misalnya gerak jalan menggunakan lajur paling kiri.

Jadi yang dimaksud dengan aturan berlalu lintas yaitu segala peraturan yang menjadi batasan yang tertera. Aturan tersebut antara lain, penumpang kendaraan beroda empat harus menggunakan sabuk keselamatan, penumpang kendaraan beroda dua harus menggunakan helm, lajur jalan yang digunakan yaitu lajur kiri dan lajur kanan digunakan untuk mendahului, kecepatan maksimum berkendara yaitu 100 km/jam dan lain sebagainya. Peraturan-peraturan tersebut harus dipatuhi oleh para pengguna jalan, baik pengendara kendaraan bermotor maupun pejalan kaki guna terciptanya suasana tenang dan tertib dalam berlalu lintas dan terhindar dari kemacetan lalu lintas.

## **2.4 Tinjauan Tentang Harapan Masyarakat Terhadap Pelayan Publik Pada Sektor Lapangan**

Menurut Moenir (2006: 28), pelayanan adalah suatu proses, karena itu obyek utama manajemen pelayanan adalah proses itu sendiri. Setiap proses mempunyai empat unsur, yaitu : maksud tujuan, sistem/prosedur, kegiatan, dan pelaksana.

Menurut Moenir (2006: 190), terdapat tiga macam bentuk layanan, yaitu :

1. Layanan dengan lisan, layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
2. Layanan melalui tulisan, layanan melalui tulisan terdiri atas dua golongan, pertama layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan dengan instansi atau lembaga; kedua, layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.
3. Layanan berbentuk perbuatan, layanan dalam bentuk perbuatan sebenarnya tidak terhindar juga dari layanan dalam bentuk lisan, karena terjadi interaksi terhadap penerima layanan, tidak seperti layanan tulisan yang mungkin jauh dari yang mendapatkan layanan, namun layanan dalam bentuk perbuatan yang ditunggu atau yang menjadi titik berat adalah hasil dari perbuatannya dan bukan sekedar informasi.

Pelayanan dalam bentuk perbuatan termasuk juga pelayanan publik yang ada di sektor lapangan, seperti pelayanan polisi lalu lintas dan pelayanan lalu lintas yang dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja.

Sistem pemberian pelayanan yang baik dapat dilihat dari besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif didayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa (Agus Dwiyanto, 2008: 50). Idealnya, segenap kemampuan dan sumber daya yang dimiliki oleh aparat birokrasi hanya dicurahkan atau dikonsentrasikan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan pengguna jasa. Kemampuan dan sumber daya dari aparat birokrasi sangat diperlukan agar orientasi pada pelayanan dapat dicapai.

Aparat birokrasi yang ideal menurut Agus Dwiyanto (2008: 53), adalah aparat birokrasi yang tidak dibebani oleh tugas-tugas kantor lain di luar tugas pelayanan kepada masyarakat. Kinerja pelayanan aparat birokrasi akan dapat maksimal apabila semua waktu dan konsentrasi aparat benar-benar tercurah untuk melayani masyarakat penggunajasa.

Pada umumnya ketidakpuasan orang-orang terhadap pelaksanaan pelayanan tertuju pada (Moenir, 2006: 184) :

- a. Ada dugaan terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan (pemutarbalikan urutan, pengurangan hak)
- b. Adanya sikap dan tingkah laku dalam pelaksanaan tugas/ pekerjaan yang dirasa tidak sesuai dengan budaya bangsa Indonesia yang berfalsafah pancasila
- c. Kurang adanya disiplin pada petugas terhadap jadwal atau waktu yang telah ditentukan
- d. Penyelesaian masalah yang berlarut-larut, tidak ada kepastian kapan akan selesai

- e. Ada kelalaian dalam penggunaan bahan, pengerjaan barang, tidak sesuai dengan permintaan atau standar
- f. Produk yang dihasilkan kurang/tidak memenuhi standar, atau yang telah disepakati bersama
- g. Aturan itu sendiri dianggap menyulitkan, memberatkan atau dirasa mengurangi/mengabaikan hak mereka
- h. Tidak ada tanggapan yang layak terhadap keluhan yang telah disampaikan.

Menurut Tjiptono (2005: 55), ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik antara lain adalah:

- a. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- b. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- c. *Assurance*, yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
- d. *Empathy*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
- e. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Kemudian menurut Keputusan Menteri Pemberdayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan.

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

## 2. Kejelasan.

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

## 3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

## 4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

## 5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

## 6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

## 7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana & prasarana kerja yang memadai.

## 8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

## 9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

## 10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Berdasarkan penjabaran diatas, peneliti mengambil 6 indikator yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan setelah melihat langsung keadaan dan kebutuhan dilapangan, 6 indikator tersebut antara lain :

### 1. Kedisiplinan.

Kedisiplinan ini akan dilihat dari indikator, sebagai berikut :

- a. Ketepatan waktu Satuan Polisi Pamong Praja dalam hadir bertugas.
- b. Ketepatan waktu Satuan Polisi Pamong Praja dalam selesai bertugas.
- c. Kelengkapan seragam atau pakaian dinas yang digunakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja.
- d. Sikap tubuh atau posisi berdiri Satuan Polisi Pamong Praja dalam mengatur lalu lintas.
- e. Fokus dalam mengatur lalu lintas.

### 2. Keprofesionalan.

Keprofesionalan ini akan dilihat dari indikator, sebagai berikut :

- a. Kemampuan Satuan Polisi Pamong Praja dalam memberikan pelayanan sesuai dengan bidangnya.
- b. Pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja dengan tepat yang sesuai dengan kebutuhan di lapangan.
- c. Tidak melakukan diskriminasi terhadap pengguna jalan.
- d. Tidak menggunakan *handphone* pada saat bertugas.
- e. Tanggung jawab terhadap ruas jalan yang menjadi lokasi pada saat bertugas.

### 3. Keramahan.

Keramahan ini akan dilihat dari indikator, sebagai berikut :

- a. Kesopanan dari Satuan Polisi Pamong Praja dalam memberikan pelayanan lalu lintas kepada masyarakat.
- b. Mampu memahami masyarakat dengan melakukan komunikasi yang baik, contohnya jika ada masyarakat yang bertanya alamat dan sebagainya.
- c. Bertugas dengan penuh senyum.

- d. Memiliki sikap perhatian kepada masyarakat, contohnya jika terdapat masyarakat yang mengalami masalah pada kendaraannya.
  - e. Melayani masyarakat dengan penuh kesabaran.
4. Kelengkapan sarana dan prasarana.  
Kelengkapan sarana dan prasarana ini akan dilihat dari indikator, sebagai berikut:
- a. Tersedianya sarana dan prasarana komunikasi kerja yang memadai, perlengkapan sarana komunikasi antar Satuan Polisi Pamong Praja dilapangan, yaitu *Handy Talky (HT)*.
  - b. Tersedianya sarana dan prasarana komunikasi kerja yang memadai, perlengkapan sarana komunikasi dengan pengendara kendaraan bermotor di lapangan, yaitu pluit.
  - c. Tersedianya masker sebagai penutup wajah dari debu, agar dalam situasi apapun Satuan Polisi Pamong Praja dapat tetap bertugas sebagai pengatur lalu lintas.
  - d. Tersedianya rompi atau *body protector*, yang dipergunakan untuk melindungi tubuh anggota Satuan Polisi Pamong Praja dari hujan maupun dari terjangan benda-benda yang dilemparkan oleh massa.
  - e. Tersedianya kendaraan bermotor, sebagai penunjang mobilitas Satuan Polisi Pamong Praja dalam mengatur lalu lintas.
5. Daya tanggap.  
Daya tanggap ini akan dilihat dari indikator, sebagai berikut :
- a. Kemampuan untuk membantu dan melayani dengan cekatan, seperti jika terjadi kecelakaan.
  - b. Kemampuan untuk membantu dan melayani masyarakat yang ingin menyebrang jalan.
  - c. Kecekatan Satuan Polisi Pamong Praja untuk menyingkirkan benda yang berada di tengah jalan yang sekiranya membahayakan dan mengganggu laju lalu lintas.
6. Ketepatan lokasi dan waktu bertugas.  
Ketepatan lokasi dan waktu bertugas ini akan dilihat dari indikator, sebagai berikut :
- a. Lokasi bertugas Satuan Polisi Pamong Praja yang tepat yaitu pada jalan-jalan protokol dan jalan yang rawan kemacetan.
  - b. Lokasi bertugas Satuan Polisi Pamong Praja yang memadai, mudah dijangkau pada ruas jalan yang padat arus lalu lintas.
  - c. Waktu bertugas Satuan Polisi Pamong Praja dalam mengatur lalu lintas, pada pagi hari pukul 06.30-08.00 WIB.

Jadi, harapan masyarakat dalam penelitian ini yaitu harapan masyarakat terhadap pelayanan dari Satuan Polisi Pamong Praja sebagai pengatur lalu lintas di Kota Bandar Lampung sesuai dengan indikator penilaian pelayanan yang telah dielaborasi dari pendapat ahli dan Keputusan Menteri Pemberdayagunaan dan Aparatur Negara dengan penelitian yang dilakukan setelah melihat langsung keadaan dan kebutuhan dilapangan.

## **2.5 Konsepsi Respon Masyarakat Terhadap Peran Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Pengaturan Lalu Lintas**

Peran Satuan Polisi Pamong Praja sebagai pengatur lalu lintas di Kota Bandar Lampung masuk kedalam tugas fungsi dan tata kerja Satuan Polisi Pamong Praja sesuai dengan yang tercantum dalam Peraturan Walikota Bandar Lampung No.30 Tahun 2008 yaitu menyiapkan kekuatan personil untuk membantu pengaturan lalu lintas diruas jalan yang ada di lingkungan pasar dan tempat lain yang di pandang perlu.

Kemudian dituangkan ke dalam Surat Perintah Tugas No:800/41/III.19/2013 yaitu pelaksanaan tugas membantu pengaturan lalu lintas di Kota Bandar Lampung.Satuan Polisi Pamong Praja mulai mengatur lalu lintas di sejumlah ruas jalan di Kota Bandar Lampung terutama di jalan protokol yang memiliki arus lalu lintas yang padat.

Satuan Polisi Pamong Praja mengerahkan anggota nya sebanyak tiga Pleton dengan masing-masing Pleton berjumlah 33 Satuan Polisi Pamong Praja. Anggota Satuan Polisi Pamong Praja kemudian di tempatkan di sepanjang jalan di Kota Bandar Lampung terutama jalan protokol seperti Jalan Raden Intan, Jalan Teuku Umar dan sejumlah jalan yang padat arus lalu lintasnya.

Satuan Polisi Pamong Praja mulai melakukan tugasnya pada pagi hari dari pukul 06.30 WIB sampai dengan pukul 08.00 WIB, waktu oprasi tersebut terkadang melampaui jam kerja yang seharusnya apabila Satuan Polisi Pamong Praja merasa harus menambah jam tersebut dengan melihat keadaan padatnya arus lalu lintas, jika hal tersebut dirasa harus mengalami penambahan jam kerja Satuan Polisi Pamong Praja melakukan koordinasi dengan para Komandan Kompi dan Komandan Pleton agar menambah waktu kerja sesuai dengan keadaan di ruas jalan.

Peran Satuan Polisi Pamong Praja tersebut mendapatkan respon dari pengguna jalan. Terdapat pengguna jalan yang merespon secara positif, setuju atau mendukung terhadap peran Satuan Polisi Pamong Praja sebagai pengatur lalu lintas, dan ada pula masyarakat yang merespon secara negatif, menolak terhadap peran Satuan Polisi Pamong Praja sebagai pengatur lalu lintas. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator berikut, dengan mengacu pada kualitas pelayanan publik yang tertera dalam Keputusan Menteri Pemberdayagunaan dan Aparatur Negara dan pendapat ahli, serta dengan melihat keadaan dilapangan. Indikator tersebut antara lain :

1. Kedisiplinan.

Kedisiplinan ini akan dilihat dari indikator, sebagai berikut :

- a. Ketepatan waktu Satuan Polisi Pamong Praja dalam hadir bertugas.
- b. Ketepatan waktu Satuan Polisi Pamong Praja dalam selesai bertugas.
- c. Kelengkapan seragam atau pakaian dinas yang digunakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja.
- d. Sikap tubuh atau posisi berdiri Satuan Polisi Pamong Praja dalam mengatur lalu lintas.
- e. Fokus dalam mengatur lalu lintas.

2. Keprofesionalan.

Keprofesionalan ini akan dilihat dari indikator, sebagai berikut :

- a. Kemampuan Satuan Polisi Pamong Praja dalam memberikan pelayanan sesuai dengan bidangnya.
- b. Pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja dengan tepat yang sesuai dengan kebutuhan di lapangan.
- c. Tidak melakukan diskriminasi terhadap pengguna jalan.
- d. Tidak menggunakan *handphone* pada saat bertugas.
- e. Tanggung jawab terhadap ruas jalan yang menjadi lokasi pada saat bertugas.

3. Keramahan.

Keramahan ini akan dilihat dari indikator, sebagai berikut :

- a. Kesopanan dari Satuan Polisi Pamong Praja dalam memberikan pelayanan lalu lintas kepada masyarakat.
- b. Mampu memahami masyarakat dengan melakukan komunikasi yang baik, contohnya jika ada masyarakat yang bertanya alamat dan sebagainya.
- c. Bertugas dengan penuh senyum.
- d. Memiliki sikap perhatian kepada masyarakat, contohnya jika terdapat masyarakat yang mengalami masalah pada kendaraannya.
- e. Melayani masyarakat dengan penuh kesabaran.

4. Kelengkapan sarana dan prasarana.

Kelengkapan sarana dan prasarana ini akan dilihat dari indikator, sebagai berikut:

- a. Tersedianya sarana dan prasarana komunikasi kerja yang memadai, perlengkapan sarana komunikasi antar Satuan Polisi Pamong Praja dilapangan, yaitu *Handy Talky (HT)*.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana komunikasi kerja yang memadai, perlengkapan sarana komunikasi dengan pengendara kendaraan bermotor di lapangan, yaitu pluit.
- c. Tersedianya masker sebagai penutup wajah dari debu, agar dalam situasi apapun Satuan Polisi Pamong Praja dapat tetap bertugas sebagai pengatur lalu lintas.

- d. Tersedianya rompi atau *body protector*, yang dipergunakan untuk melindungi tubuh anggota Satuan Polisi Pamong Praja dari hujan maupun dari terjangan benda-benda yang dilemparkan oleh massa.
  - e. Tersedianya kendaraan bermotor, sebagai penunjang mobilitas Satuan Polisi Pamong Praja dalam mengatur lalu lintas.
5. Daya tanggap.  
Daya tanggap ini akan dilihat dari indikator, sebagai berikut :
- a. Kemampuan untuk membantu dan melayani dengan cekatan, seperti jika terjadi kecelakaan.
  - b. Kemampuan untuk membantu dan melayani masyarakat yang ingin menyebrang jalan.
  - c. Kecekatan Satuan Polisi Pamong Praja untuk menyingkirkan benda yang berada di tengah jalan yang sekiranya membahayakan dan mengganggu laju lalu lintas.
6. Ketepatan lokasi dan waktu bertugas.  
Ketepatan lokasi dan waktu bertugas ini akan dilihat dari indikator, sebagai berikut :
- a. Lokasi bertugas Satuan Polisi Pamong Praja yang tepat yaitu pada jalan-jalan protokol dan jalan yang rawan kemacetan.
  - b. Lokasi bertugas Satuan Polisi Pamong Praja yang memadai, mudah dijangkau pada ruas jalan yang padat arus lalu lintas.
  - c. Waktu bertugas Satuan Polisi Pamong Praja dalam mengatur lalu lintas, pada pagi hari pukul 06.30-08.00 WIB.

## 2.5 Kerangka Pikir

Ketentraman dan ketertiban umum serta menegakkan produk hukum daerah yang merupakan tugas dari Satuan Polisi Pamong Praja di Kota Bandar Lampung khususnya. Dewasa ini, Satuan Polisi Pamong Praja melakukan perluasan perannya tidak hanya sebatas menertibkan pedagang kaki lima tetapi juga ikut mengatur laju lalu lintas di wilayah Kota Bandar Lampung. Hal tersebut merupakan ketetapan dari Pemerintah dan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja itu sendiri serta sesuai dengan tugas, fungsi, dan tata kerja dari Satuan Polisi

Pamong Praja. Dilihat dari peran tersebut menghasilkan berbagai respon dari pengguna jalan, terdapat pengguna jalan yang mendukung dan ada pula yang menolak.

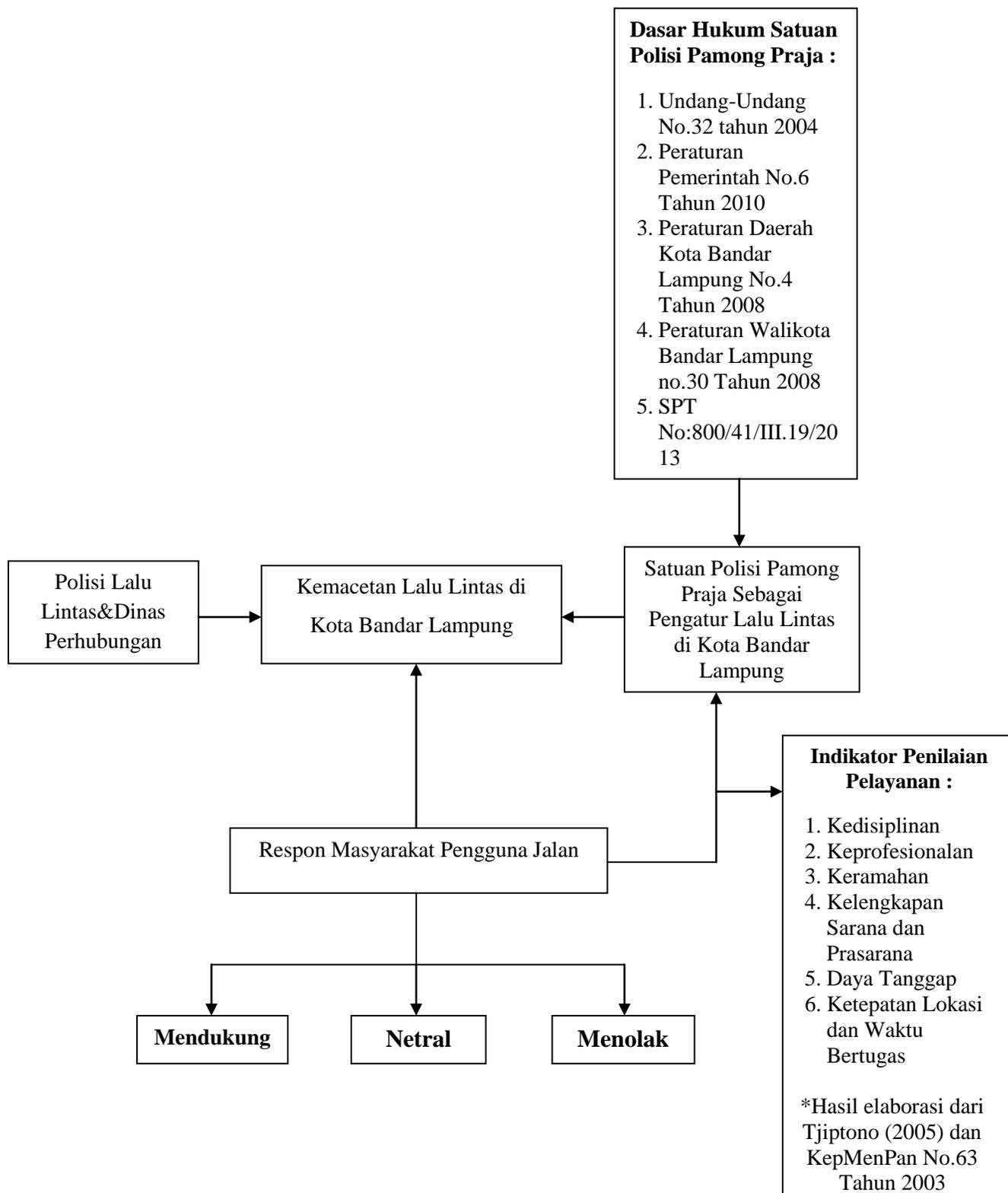
Kemacetan lalu lintas merupakan masalah yang cukup besar yang dihadapi oleh kota-kota besar di Indonesia, di Kota Bandar Lampung khususnya. Kemacetan lalu lintas yang terjadi sudah ditangani oleh polisi lalu lintas dan dinas perhubungan Kota Bandar Lampung, akan tetapi hal tersebut dirasa kurang mengatasi kemacetan lalu lintas, dari latar belakang tersebut di kerahkan Satuan Polisi Pamong Praja untuk membantu pengaturan lalu lintas demi terciptanya situasi kondusif dalam berlalu lintas.

Sesuai dengan Undang-Undang No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah terdapat dalam pasal 148 tentang Satuan Polisi Pamong Praja untuk membantu kepala daerah dalam menegakkan perda. Tercantum pada Peraturan Pemerintah No.6 tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja yang berisikan bahwa Satuan polisi pamong Praja adalah bagian perangkat daerah dalam menegakan perda dan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat, ketertiban umum dalam hal ini termasuk juga ketertiban dalam berlalu lintas. Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung No. 4 Tahun 2008 tentang Organisasi dan tata kerja lembaga Teknis daerah dan Satuan polisi Pamong Praja Daerah Kota Bandar Lampung, berisikan bahwa Satuan Polisi Pamong Praja memiliki tugas pokok pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Lebih mengerucut ke peraturan Walikota Bandar Lampung No.30 tahun 2008 tentang Tugas, Fungsi dan tata kerja Satuan Polisi Pamong Praja Daerah Kota Bandar Lampung memiliki tugas menyiapkan kekuatan personil untuk membantu pengaturan lalu lintas di ruas jalan yang ada di dalam lingkungan pasar dan tempat lain yang dipandang perlu. Kemudian dituangkan ke dalam Surat Perintah Tugas No:800/41/III.19/2013 tentang pelaksanaan tugas membantu pengaturan lalu lintas di Kota Bandar Lampung.

Dari permasalahan tersebut maka satuan Polisi Pamong Praja Kota Bandar Lampung memiliki peran untuk mengatur lalu lintas di Kota Bandar Lampung terutama di jalan protokol seperti Jalan Raden Intan, Jalan Teuku Umar, Jalan R.A Kartini, Jalan Gatot Subroto dll, dan ruas jalan yang padat arus lalu lintas. Hal tersebut mendapatkan respon dari pengguna jalan, terdapat pengguna jalan yang mendukung terhadap peran tersebut, dan terdapat pengguna jalan yang menolak terhadap peran tersebut.

Respon pengguna jalan terhadap peran Satuan Polisi Pamong Praja sebagai pengatur lalu lintas di dapatkan dari pelayanan yang dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja pada saat pengaturan lalu lintas yang dinilai menggunakan 6 indikator antara lain : kedisiplinan, keprofesionalan, keramahan, kelengkapan sarana dan prasarana, daya tanggap, ketepatan lokasi dan waktu bertugas dari Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bandar Lampung.



**Gambar 1. Kerangka Pikir**