

# PENGARUH REFORMASI BIROKRASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGENEMUDI GOLONGAN C (SIM C) PADA SAT LANTAS POLRESTA PEKANBARU

Oleh

**Eko Handrian**

Dosen Program Studi Administrasi Publik Fisipol UIR

## ABSTRACT

*This study aims to determine the influence of bureaucratic reforms to service quality manufacture Driving License On Sat Then Police Pekanbaru assessment indicators used include Structuring management / Management, Reliability, responsiveness, Assurance and Empathy type of research that is located on Sat So Polresta Pekanbaru This is a descriptive survey, namely the questionnaire as a tool to prioritize the list of data collection and data collected by the tool is then used as the main raw material for analyzing the empirical condition of objectivity where the purpose of research on the location carefully. There is one group of the population and sample in this research that people who have been taking care of a driver's license with a total sample of 100 people. A sampling technique that is used in determining the individual sample is incidental sampling. Types and data collection techniques used consisted of primary data, collected by questionnaire technique, and interviews and secondary data was collected using observation and documentation. While the data analysis techniques used are validity, reliability test, correlation coefficient, coefficient of determination and t test. Based on analysis techniques Correlation Coefficient for 0.634, 0.396 and the results of determination coefficient t test with significance <0.05 then researchers assess and conclude that there is influence of bureaucratic reform procedural aspects of the quality of service.*

*Keywords : Beaucracy Reform, Service Quality, SIM C.*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh reformasi birokrasi terhadap kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi Pada Sat Lantas Polresta Pekanbaru Indikator penilaian yang dipergunakan meliputi Penataan Ketatalaksanaan/Manajemen, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy Tipe penelitian yang berlokasi di Sat Lantas Polresta Pekanbaru ini adalah survey deskriptif, yaitu memprioritaskan daftar kuisioner sebagai alat pengumpulan data dan data yang terkumpul dengan alat ini kemudian dijadikan bahan baku utama untuk menganalisis kondisi empiris dari obyektivitas keberadaan tujuan penelitian pada lokasi teliti. Terdapat satu kelompok populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu masyarakat yang telah mengurus Surat Izin Mengemudi dengan total sampel 100 orang. Satu teknik sampling yang dipergunakan dalam menetapkan individu sampel adalah incidental sampling. Jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari, data primer, dikumpulkan dengan teknik kuisioner, dan wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan menggunakan teknik observasi dan dokumentasi. Sementara teknik analisis data yang dipergunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi dan uji t. Berdasarkan teknik analisis Koefisien Korelasi sebesar 0.634, Koefisien Determinasi 0.396 dan Hasil Uji t dengan signifikansi < 0.05 maka peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh reformasi birokrasi aspek prosedur terhadap kualitas pelayanan

Key Words : Reformasi Birokrasi, Kualitas Pelayanan, SIM C

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Tingginya tingkat pertumbuhan kendaraan bermotor dapat memicu terjadinya berbagai pelanggaran di jalan

yang perlu adanya pengaturan oleh pihak yang berwajib. Justru itu dalam pengaturan terhadap lalu lintas perlu adanya pelayanan untuk Menjamin tegaknya hukum di jalan yang bercirikan perlindungan, pengayoman dan

pelayanan kepada masyarakat yang demokratis sehingga terwujud keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas

Selain itu pelayanan dalam berlalu lintas semestinya mampu mewujudkan masyarakat pemakai jalan yang dapat memahami dan yakin kepada Polantas sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat dalam kegiatan pendidikan masyarakat, penegakan hukum, pengkajian masalah lalu lintas, registrasi identifikasi ranmor dan pengemudi.

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang – Undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi : Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Urusan service transportasi menjadi persoalan penting, Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis Kendaraan Bermotor yang dikemudikan. Pada undang-undang no 22 tahun 2009 pasal 1 menjelaskan bahwa Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis Kendaraan Bermotor yang dikemudikan. Dengan memiliki surat izin mengemudi, maka pengendara sudah memenuhi

persyaratan untuk mengemudikan kendaraan bermotor. Dengan kepemilikan surat ini diharapkan agar pengemudi kendaraan bermotor memang adalah orang yang benar-benar mampu sehingga dapat mengurangi banyaknya angka kecelakaan di jalan yang salah satunya disebabkan pengendara yang belum ahli atau belum memenuhi persyaratan untuk mengemudikannya.

Kepolisian merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. fungsi pemerintahan yang dijalankan oleh Polri terutama yang bersangkutan dengan penegakan hukum, pengayoman, perlindungan, pelayanan pembimbingan kepada masyarakat, tugas-tugas ini berkaitan erat dengan tugas-tugas sosial yang sehari-harinya berhadapan dengan masyarakat. di dalam menjalankan tugasnya kepolisian menjalankan kegiatan pencegahan (preventif) dan penegakan hukum (represif).

Pelayanan SIM (Surat Izin Mengemudi) merupakan salah satu pelayanan dasar administratif yang penting. Dengan SIM, seseorang dianggap sudah memiliki hak dan kewajiban dalam mengendarai kendaran bermotor. Dengan adanya SIM, seseorang telah dianggap menjadi suatu wajib hukum yang taat hukum, sehingga dalam berkendara haruslah selalu mentaati peraturan yang berlaku, SIM merupakan bukti administratif bahwa seseorang tersebut sudah terikat oleh hukum, terutama hukum dalam berkendara. Dalam pelaksanaan fungsi Satuan Lalu Lintas Polresta Kota Pekanbaru pengurusan SIM (Surat Izin Mengemudi) merupakan salah satu fungsi kepolisian yang menangani secara khusus tentang lalu lintas dan angkutan jalan yang ada di wilayah hukum Polresta Kota Pekanbaru. Sat Lantas Polresta Kota Pekanbaru dipimpin oleh seorang Kepala Satuan Lalu Lintas(Kasat Lantas)

dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kepolisian Resort Kota Pekanbaru (Kapolresta Pekanbaru) selaku pimpinan langsung di Polresta Pekanbaru.

Banyak anggapan bahwa birokrasi sangat lamban dan tidak efisien dalam menanggapi perubahan, kurang dapat menyesuaikan diri dengan tuntutan pembangunan. Birokrasi dituntut untuk berubah sikap dan perilaku agar dapat melayani masyarakat dengan baik. Perubahan-perubahan sosial yang terjadi baik yang berlangsung cepat maupun yang berlangsung lambat (evolusi) menuntut pada organisasi birokrasi dapat menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan tersebut. Ada beberapa hal berkenaan dengan kebijakan reformasi birokrasi yang perlu diperhatikan yaitu moralitas birokrat, sistem dan prosedur pelayanan serta sistem penghargaan dan sanksi. Moralitas birokrat untuk memperbaiki moral ini satu-satunya jalan adalah dengan meningkatkan pemahaman (tidak sekadar pengetahuan) para aparat

birokrasi terhadap kewajibannya.

Pelatihan-pelatihan untuk birokrasi harus di setting tidak hanya sebagai syarat untuk menduduki jabatan tertentu tetapi juga harus mampu memberikan sentuhan-sentuhan kemanusiaan.

Selama ini sistem dan prosedur pelayanan yang diterapkan birokrasi adalah sistem dan prosedur yang dirasakan rumit dan berbelit-belit oleh masyarakat. Walaupun para pejabat menganggap sistem dan prosedur itulah yang baik dan sesuai, tetapi lagi-lagi yang merasakan adalah masyarakat yang menggunakan sistem dan prosedur itu. Pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi publik yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

**Tabel 1 : Jumlah Produksi SIM yang diterbitkan Sat Lantas Polresta Pekanbaru Berdasarkan Golongan Tahun 2014**

No	Bulan	Baru						
		A		BI		BII		C
		B	U	B	U	B	U	B
1	JAN	1610	4	58	36	2	36	1221
2	FEB	1484	0	66	26	3	18	1210
3	MAR	1428	0	65	31	4	19	1085
4	APR	1424	3	59	32	4	17	1045
5	MEI	1074	0	45	28	7	18	529
6	JUNI	1438	3	50	31	6	17	1151
7	JULI	1624	1	36	23	0	17	1283
8	AGST	1446	2	45	27	6	10	1461
9	SEPT	1290	1	72	40	1	18	854
10	OKT	1172	1	49	31	2	26	893
11	NOV	1113	3	46	21	4	15	885
12	DES	1796	5	80	52	4	25	2232
Jumlah		16899	23	671	378	43	236	13849

Sumber : Data Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau Resort Kota Pekanbaru

Berdasarkan data produksi SIM di atas dapat dicermati begitu banyaknya masyarakat yang telah membuat SIM khususnya SIM C dalam satu tahun terakhir belakangan ini yaitu pada tahun 2014 lalu. Seperti yang telah dijelaskan dalam UU No 22 Tahun 2009 SIM yang di atur pada pasal 87 di sebutkan Surat Izin Mengemudi diberikan kepada setiap calon pengemudi yg lulus ujian mengemudi dan setiap Kepolisian RI di bidang penerbitan Surat Izin Mengemudi wajib mentaati prosedur penerbitan Surat Izin Mengemudi. Dan pada pasal 91 terdapat pula sanksi administratif pada pasal 1 yaitu setiap petugas Kepolisian Negara RI di bidang penerbitan SIM yang melanggar ketentuan sebagai mana dimaksud dalam pasal 87 di kenai sanksi administratif berupa sanksi disiplin dan etika profesi kepolisian. Undang-undang tersebut telah menegaskan akan sanksi disiplin dan etika profesi kepolisian. Jadi, memang tidak dibenarkan adanya tindakan diskriminasi dalam pelayanan pembuatan SIM.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan dilapangan berkaitan dengan Sat Lantas Polresta Pekanbaru terlihat beberapa indikasi antara lain :

1. Perubahan Undang-Undang No. 14 TH. 1992 kepada Undang-undang No. 22 Tahun 2009 memberikan beberapa perubahan Standar Operasional Prosedur terhadap pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C (SIM C), Pelayanan di Sat Lantas Polresta Kota Pekanbaru belum bekerja sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan UU No 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas, Standar Operasional Prosedur pada dasarnya telah dipahami oleh pihak Aparat Pelayanan, namun dalam pelaksanaannya prosedur pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C (SIM C) masyarakat dapat memperoleh Surat Izin Mengemudi

Golongan C (SIM C) tanpa harus mengikuti tes dan lulus ujian mengemudi ataupun tahapan lainnya.

2. Perubahan PP No. 31 Tahun 2004 kepada PP No. 50 Tahun 2010 Tentang Bea Pendapatan Negara Bukan Pajak, Biaya pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C (SIM C) mengalami perubahan dengan sedikit meningkat dari Rp. 75.000,- Menjadi Rp. 100.000,-. Biaya pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C (SIM C) telah diketahui baik pihak Aparat dan juga masyarakat, namun pelaksanaannya tidak dibayarkan sesuai dengan ketentuan prosedur dan ketentuan UU PP No 50 Tahun 2010. Yakni masyarakat seharusnya membayar Rp.100.000,- untuk SIM C, namun masyarakat membayar lebih dari pada ketentuan yang telah ditetapkan dapat mencapai Rp.350.000,- s/d Rp. 400.000,-
3. Sebagai Aparatur Pelayan Masyarakat sudah semestinya mengerti dan memahami kebutuhan masyarakat terhadap pembuatan Surat Izin Mengemudi dan menjelaskan dengan menaati prosedur yang ada, Namun pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi yang tidak tepat diperlihatkan dengan masih adanya penerimaan jasa Calo dan pelanggaran terhadap standar operasional prosedur oleh aparaturnya dengan menawarkan dan melaksanakan pembuatan Surat Izin Mengemudi tanpa harus melalui prosedur yang semestinya.
4. Aparatur sebagai pelayanan bagi masyarakat harus memberikan perhatian serta kepedulian dengan penuh kesopanan terhadap masyarakat dalam pelayanan, terlihat indikasi sikap ketidakpedulian dan kesopanan aparaturnya pelayanan pembuatan surat izin mengemudi terhadap melayani

keluhan-keluhan seta pertanyaan dari masyarakat yang tidak mengetahui alur proses pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi.

### **Tujuan Penelitian**

Menganalisis, dan menjelaskan bagaimanakah pengaruh reformasi birokrasi terhadap kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C (SIM C) pada Sat Lantas Polresta Pekanbaru

### **Kegunaan Penelitian**

1. Guna teoritis, yakni penelitian diharapkan dapat memacu perkembangan ilmu administrasi negara, dan dapat memperkaya inventaris hasil-hasil penelitian dibidang administrasi, khususnya dibidang ilmu adminisitrasi publik.
2. Guna akademis, yakni penelitian ini diharapkan menjadi bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis yang ingin meneliti hal yang sama.
3. Guna praktis, ialah penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi Sat Lantas Polresta Pekanbaru

## **STUDI KEPUSTAKAAN**

### **Konsep Administrasi Publik**

Sedangkan administrasi publik menurut Chandler dan Plano (dalam Keban, 2014 : 3) adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (Manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Kemudian menurut Mc Curdy (dalam Keban, 2014 : 3) bahwa administrasi publik dapat dilihat sebagai suatu proses politik, yaitu sebagai salah satu metode memerintah suatu negara dan dapat juga dianggap sebagai cara yang prinsipil untuk melakukan berbagai fungsi negara. dengan kata lain administrasi publik

bukan hanya sekedar persoalan manajerial tetapi juga persoalan politik

Harus diakui bahwa ruang lingkup atau cakupan administrasi publik sangat kompleks tergantung dari perkembangan kebutuhan atau dinamika masalah yang dihadapi masyarakat. menurut Nicholas Henry (dalam Keban, 2014 : 8) memberikan beberapa ruang lingkup yang dapat dilihat dari unsur-unsur (selain perkembangan ilmu administrasi publik itu sendiri) berikut :

1. Organisasi publik, yang ada pada prinsipnya berkenaan dengan model-model organisasi, dan perilaku birokrasi
2. Manajemen publik yaitu berkenaan dengan system dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik, dan manajemen sumber daya manusia.
3. Implementasi yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privatisasi, administrasi antar pemerintahan dan etika birokrasi.

### **Konsep Reformasi Birokrasi**

Reformasi merupakan proses upaya sistematis, terpadu, dan komprehensif, ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik

Menurut Sedarmayanti (2009 : 71) reformasi birokrasi adalah upaya pemerintah meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektivitas, efisien dan akuntabilitas. Reformasi birokrasi berarti :

1. Perubahan cara berpikir (pola piker, pola sikap dan pola tindak)
2. Perubahan penguasa menjadi pelayan
3. Mendahulukan peranan dari wewenang
4. Tidak berpikir hasil produksi tetapi hasil akhir
5. Perubahan manajemen kinerja
6. Pantau percontohan reformasi birokrasi, mewujudkan pemerintahan

yang baik, bersih, transparan dan profesional, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN)

Perbaikan system kerja yang berdampak pada efektivitas dan efisiensi penggunaan sumber daya dan system kerja yang baku untuk mempermudah dan memperlancar pelayanan kepada masyarakat. Menurut Sedarmayanti (2009 : 77-78) reformasi birokrasi hendaknya dapat dilakukan dengan :

1. Penataan Kelembagaan
  - a. Visi, Misi, Strategi Organisasi.
  - b. Struktur Organisasi efektif, efisien, rasional, proporsional
  - c. Pembagian tugas proporsional
  - d. Mengatur jabatan structural dan fungsional
2. Penataan Ketatalaksanaan/Manajemen
  - a. Mekanisme/system kerja internal
  - b. Prosedur kerja
  - c. Hubungan kerja eksternal
  - d. Perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi dan pengendalian
  - e. Pengelolaan sarana dan prasarana kerja
  - f. Otomatisasi administrasi perkantoran
  - g. Pemantauan teknologi informasi (E-Gov)
  - h. Pengelolaan kearsipan yang handal
3. Penataan Sumber Daya Manusia/ Aparatur
  - a. Penerapan system merit dalam manajemen kepegawaian
  - b. System diklat yang efektif
  - c. Standar & peningkatan kerja
  - d. Pola karier jelas dan terencana
  - e. Standar kompetensi jabatan
  - f. Klasifikasi jabatan
  - g. Tugas, fungsi, dan beban tugas proporsional
  - h. Rekrutmen sesuai prosedur
  - i. Penempatan pegawai sesuai keahlian
  - j. Remunerasi memadai

- k. Perbaikan system informasi manajemen kepegawaian
4. Akuntabilitas (Pertanggungjawaban)
  - a. Perencanaan strategik
  - b. Perencanaan kinerja
  - c. Pengukuran dan evaluasi kinerja
  - d. Pelaporan kinerja
5. Pelayanan Umum
  - a. Pelayanan prima
  - b. Kualitas pelayanan
  - c. Kepuasan pelanggan

Sedarmayanti (2009 : 74) tujuan reformasi birokrasi secara umum mewujudkan pemerintahan yang baik, didukung oleh penyelenggara Negara yang profesional, bebas korupsi kolusi dan nepotisme dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga tercapai pelayanan prima

Tujuan reformasi birokrasi secara khusus antara lain :

1. Birokrasi bersih, bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN)
2. Birokrasi efisien, tidak boros/ hemat dalam penggunaan sumber daya
3. Birokrasi efektif, mampu mengemban tanggung jawab, dan mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan
4. Birokrasi produktif, mampu mengeluarkan keluaran yang sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat
5. Birokrasi sejahtera, digaji sesuai beban tugas, bobot dan tanggungjawab jabatan serta status social Pegawai Negeri Sipil, dihargai masyarakat.

Selain itu perhatian memperbaiki kesejahteraan birokrat publik belum memiliki pola dasar komprehensif, masalah parsial dan reaktif. Adapun menurut

Sedarmayanti (2009 : 75) prinsip reformasi birokrasi antara lain :

1. Peningkatan kinerja ditunjang profesionalisme sumber daya manusia
2. Penghematan sumber daya organisasi 5 M + 1 T (Man, Money, Material, Methode, Machine, Time) (manusia,

- material, metode, mesin, waktu), dan lain-lain.
3. Bukan sekedar menaikkan gaji
  4. Remunerasi bersifat nasional akan mengalami perbaikan secara menyeluruh.
  5. Tunjangan kinerja
    - Diberikan kepada yang berprestasi
    - Sebagai proyek percontohan ditentukan beberapa unit kerja yang langsung melayani masyarakat
  6. Mengakhiri (tolak ukur penilaian hasil reformasi birokrasi)
    - Perilaku koruptif (suap, menunda pelayanan, tidak disiplin dan lainnya)
    - PGPS (Pintar Goblok Penghasilan Sama)
    - 802 (dating jam 8.00, pekerjaan kosong, pulang jam 2.00)
    - Pengangguran terselubung

### **Konsep Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan menyangkut sejumlah informasi yang diinginkan, tindakan sukar yang disentuh dan diukur secara eksak ukuran kepuasannya, sangat sensitif dan sukar diprediksikan kedepannya serta sangat tergantung juga pada nilai yang dianggap pantas oleh pelanggan terhadap apa yang diterima dan dibayarnya.

Menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2014 : 2) mendefinisikan pelayanan secara rinci sebagai berikut

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan

Mengikuti definisi di atas pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala

bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara, atau di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2014 : 5).

Pelayanan berarti melayani penyediaan berbentuk jasa atau barang yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang, kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara. Menurut Fitzsimmons (dalam Sedarmayanti 2013 : 253-254) Dimensi kualitas pelayanan publik sebagai berikut :

1. Reliability (handal), kemampuan untuk memberi secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan
2. responsiveness (pertanggungjawaban), kesadaran/keinginan membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat
3. assurance (jaminan), pengetahuan/wawasan, kesopanan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, respek terhadap konsumen
4. empathy (empati), kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, member perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen
5. tangibles (terjamah), penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti : peralatan/perengkapan yang menunjang pelayanan

## Operasional Variabel

**Tabel 2 : Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C (SIM C) Pada Sat Lintas Polresta Pekanbaru**

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala Pengukuran
1	2	3	4	5
Menurut Sedarmayanti (2009 : 71) reformasi birokrasi adalah upaya pemerintah meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektivitas, efisien dan akuntabilitas	Reformasi Birokrasi	1. Penataan ketatalaksanaan/ manajemen  2. Penataan Sumber Daya Manusia/Aparatur	1. Prosedur Kerja 2. Pengelolaan sarana dan prasarana kerja 3. Pemantauan teknologi informasi 4. Pengelolaan kearsipan yang handal 5. Waktu pelayanan 6. Transparansi Biaya  1. Sistem Diklat Yang Efektif 2. Standar dan Peningkatan Kinerja 3. Tugas, Fungsi dan Beban Tugas Proporsional 4. Penempatan Pegawai Sesuai Keahlian	Ordinal
Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara, atau di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam	Kualitas Pelayanan Publik	1. <i>Reliability</i>  2. <i>Responsiveness</i>  3. <i>Assurance</i>	1. Kemudahan menghubungi Pegawai 2. Pelayanan dijalankan dengan cepat dan tepat 3. Penanganan dan pemeriksaan administrasi disampaikan secara benar , jelas dan mudah dimengerti 4. Pegawai ada saat jam kerja  1. Respon Pegawai layanan terhadap keluhan yang ada 2. Respon dalam pemberian penyelesaian secara tepat  1. Pengetahuan dan kemampuan Pegawai terpercaya 2. Pegawai memiliki sikap yang sopan dan ramah memberikan pelayanan	Ordinal



1	2	3	4	5
Rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2010 : 5)		4. <i>Empathy</i>	3. Kepastian prosedur untuk mendapatkan pelayanan 4. Pegawai menanamkan rasa percaya , bebas keragu- raguan melaksanakan tugasnya  1. Perhatian Pegawai kepada masyarakat 2. Pemahaman Pegawai akan kebutuhan masyarakat	

Sumber : Modifikasi Penulis 2015

### Teknik Pengukuran

1. Variabl X Reformasi Birokrasi dengan indikator Penataan Ketatalaksanaan/Manajemen dan Penataan Sumber Daya Manusia/Aparatur yang diajukan dalam bentuk kuisisioner diberikan bobot nilai dengan skala likert 5 ranking/point dimulai dari sangat setuju dengan skor 5, setuju dengan skor 4, ragu-ragu dengan skor 3, kurang setuju dengan skor 2 dan tidak setuju dengan skor 1.
2. Variabl Y Kualitas Pelayanan dengan indikator *Reliability* (Handal), *Responsiveness* (Pertanggungjawaban), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati) yang diajukan dalam bentuk kuisisioner diberikan bobot nilai dengan skala likert 5 ranking/point dimulai dari sangat setuju dengan skor 5, setuju dengan skor 4m, ragu-ragu dengan skor 3, kurang setuju dengan skor 2 dan tidak setuju dengan skor 1.

Kemudian untuk menentukan kategori jawaban koresponden terhadap masing-masing alternative apakah tergolong tinggi, sedang, atau rendah adalah dengan menggunakan metode skoring yang

ditentukan skala intervalnya dengan cara sebagai berikut :

$$\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Klasifikasi}}$$

### METODE PENELITIAN

#### Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang dirancang untuk mengetahui pengaruh variable Reformasi Birokrasi (X) dengan variable Pelayanan Publik (Y).

#### Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan . adapun lokasi penelitian pada penelitian ini yaitu pada Sat Lantas Polresta Pekanbaru dengan beberapa alasan sebagai berikut :

1. Pentingnya Surat Izin Mengemudi merupakan bukti registrasi identifikasi bagi pengguna kendaraan bermotor yang harus dimiliki setiap pengendaraan kendaraan bermotor, sehingga perlu adanya perbaikan-perbaikan terhadap proses pengurusan Surat Izin Mengemudi di Pekanbaru.

2. Sat Lantas Polresta Kota Pekanbaru selaku penyelenggara layanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kota Pekanbaru dirasa perlu adanya perubahan dalam rangka menuju Good Governance pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi
3. Pembuatan Surat Izin Mengemudi yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada sudah menjadi hal yang biasa dan terus berlangsung secara berkelanjutan.

### Populasi dan Sampel

**Tabel 3 : Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian Pada Sat Lantas Polresta Pekanbaru**

No	Jenis Populasi	Populasi	Sampel	Persentase(%)
1.	Kanit Regident	1	1	100%
2.	Masyarakat yang telah mengurus SIM C	13.849	100	0,72%
Jumlah			101	

Sumber : Data Olahan Penulis 2015

### Jenis dan Sumber Data

#### 1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber di lapangan, melalui wawancara dengan mengajukan pertanyaan yang berkenaan dengan proses pelayanan, kebijakan dan strategi pada pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C pada Sat Lantas Polresta Pekanbaru

#### 2. Data Sekunder

Yaitu data atau informasi dan keterangan-keterangan yang dibutuhkan dalam penelitian guna mendukung hasil penelitian yang akan dilakukan. Adapun data sekunder tersebut yakni, Undang-undang, buku-buku, jurnal, Standar Operasional Prosedur, Data Masyarakat Membuat SIM Satu Tahun Terakhir, serta sumber-sumber lain yang dapat membantu proses penelitian.

### Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Teknik Interview (Wawancara)

Yaitu, penulis mengumpulkan data melalui wawancara, dengan menyiapkan intsrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan secara tertulis tentang hubungan reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan

pembuatan SIM tentang kebijakan, strategi dan kondisi objek penelitian itu sendiri yang dijadikan oleh penulis sebagai alat bantu untuk mewawancarai Kepala Sat Lantas Polresta Pekanbaru ataupun Kepala Unit yang ada.

#### 2. Teknik Kuisisioner

Yaitu suatu kegiatan pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran daftar pertanyaan tertulis kepada masyarakat yang berkenaan dengan judul penelitian untuk diisi sesuai alternative jawaban yang telah disediakan, untuk menggali informasi tentang bagaimana pelayanan pembuatan SIM pada Sat Lantas Polresta Pekanbaru baik keramahan, prosedur kerja, serta kepedulian pegawai terhadap kebutuhan masyarakat dalam pengurusan Surat Izin Mengemudi Golongan C (SIM C)

#### 3. Teknik Observasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan pengamatan hubungan reformasi birokrasi dengan kualitas pelayanan pembuatan SIM secara langsung oleh penulis terhadap Pelayanan dimana objek penelitian

dilapangan tempat penelitian dilaksanakan, sehingga data yang dikumpulkan lebih lengkap.

#### 4. Teknik Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data tidak langsung yang ditujukan pada subjek penelitian, melalui dokumen seperti peraturan perundang-undangan dan lainnya. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang ada pada instansi atau lembaga yang relevan untuk menyusun deskriptif wilayah penelitian bahan bukti, dan bahan analisa.

### PEMBAHASAN

#### Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C (SIM C) Pada Sat Lantas Polresta Pekanbaru

##### 1. Reformasi Birokrasi

Reformasi birokrasi adalah perubahan besar dan mendasar dalam paradigma dan

tata kelola pemerintahan. Atas dasar makna reformasi birokrasi itu muncul beberapa keinginan dari pemerintah antara lain sebagai upaya menata ulang proses birokrasi dari tingkat Pemerintah Pusat hingga Pemerintah Daerah dan melakukan terobosan baru dengan langkah-langkah bertahap, konkret, realistis, sungguh-sungguh, berfikir di luar kebiasaan/rutinitas yang ada, upaya merevisi dan membangun berbagai regulasi, memoderenkan berbagai kebijakan dan praktek manajemen pemerintah pusat dan daerah, dan menyesuaikan tugas fungsi instansi pemerintah dengan paradigma dan peran baru. Kesemuanya itu, menginginkan adanya perbaikan pelayanan dan perbaikan tata kelola birokrasi, sebagai upaya menciptakan pemerintahan yang bersih (clean government) dan pemerintahan yang baik (good governance).

**Tabel 4 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Reformasi Birokrasi Pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C (SIM C) di Sat Lantas Polresta Pekanbaru**

No	Item Yang Dinilai	Frekuensi Jawaban					Total Skor
		ST (5)	S (4)	R (3)	KS (2)	TS (1)	
1	Penataan Ketatalaksanaan/Manajemen	12	74	199	115	0	1178
2	Penataan Sumber Daya Manusia/Aparatur	0	22	108	70	0	552
Jumlah							3464
Kesimpulan							Cukup Baik

Sumber : Data Primer, 2016

Dalam sistem ketatalaksanaan serta penataan sumber daya manusia mencakup proses pedoman umum standar operasi, mekanisme, tata kerja, hubungan kerja dan prosedur pada tingkat perencanaan dan pembuatan keputusan, pengorganisasian, pengelolaan, administrasi umum, keuangan, perlengkapan, pemantauan dan evaluasi kinerja organisasi serta melaksanakan

koordinasi dan pengelolaan kearsipan, kurporalisasi, efisiensi dan tentang pengaturan budaya kerja, namun demikian saat ini kondisi pelaksanaan ketatalaksanaan masih belum mencerminkan penyelenggaraan penataan organisasi yang efisien, efektif pada organisasi saat ini apalagi dalam pelaksanaan otonomi daerah dan perwujudan pemerintahan yang baik

dipandang perlu untuk melakukan penyederhanaan sistem, prosedur, metoda dan tata kerja penyelenggara negara agar menjadi makin tertib dan efektif.

Berdasarkan hasil observasi secara kualitas sumber daya manusia yang dimiliki Sat Lantas Polresta dapat terbilang memadai, dengan sumber daya manusia yang terlatih dengan kemampuan dan pengetahuan yang mumpuni serta terdidik dengan kode etik dalam Kepolisian, dalam memberikan pelayanan hanya saja ada unsur psikis pegawai dan masyarakat sebagai manusia menjadi factor lain yang menjadikan sesuatu yang berbeda ketidaksiannya proses layanan yang berkualitas yang diharapkan oleh Sat Lantas Polresta Pekanbaru.

Prosedur pada Sat Lantas Polresta Pekanbaru terdapat Standar Operasional Prosedur, namun belum berjalan efektif dimana pada setiap tahapannya tidak dijalankan sesuai prosedur semestinya dengan adanya temuan seperti halnya masyarakat yang semestinya membayar PNPB pada tahapan awal justru membayar PNPB pada tahap akhir.

Selain itu pada tahapan prosedur kerja dan transparansi berdasarkan pengamatan penulis, pada tahapan tes, masyarakat diberikan pada dua pilihan tes pertama tes secara resmi dengan biaya sesuai PNPB yang telah ditentukan dan yang kedua tes melalui Riau Safety Driving Center dengan biaya sebesar Rp. 380.000,-. perbedaan kedua tes tersebut, dengan melalui jalur resmi terdapat banyak kerumitan dan kesulitan yang dihadapi masyarakat mulai antara waktu dan jumlah soal tertulis yang harus diselesaikan tidak seimbang, sementara jika melalui Riau Safety Driving Center sangat mudah lulus untuk mendapatkan sertifikat mengemudi yang nantinya digunakan dalam proses pembuatan SIM

C, namun biaya yang dikeluarkan lebih besar karena selain membayar Rp. 380.000,- masyarakat juga harus membayar PNPB. terdapat catatan kecil hal ini merupakan sebuah pembenaran yang telah dilakukan yang sebenarnya tidak terdapat persyaratan pada Standar Operasional Prosedur pembuatan SIM dengan menggunakan sertifikat mengemudi.

Selain itu semestinya prosedur pelayanan dapat bekerja dengan baik dengan ada peraturan yang mengatur pembagian tugas kerja. Hal ini dibuktikan pada Satpas SIM terbentuk kelompok kerja pada setiap loket pelayanan. Loket pelayanan tersebut terdiri dari tempat pelayanan informasi, loket pendaftaran, loket foto SIM, loket penyerahan SIM dan loket mutasi/file. Pada pengamatan penulis, loket pelayanan tersebut sudah tertata rapi dengan Pegawai yang bekerja sesuai dengan tugas yang diberikan kepada mereka. Adapun dasar dari pembagian tugas tersebut berdasarkan Perkap No 9 Tahun 2012 pada Pasal 16 Tentang Kelompok Kerja Satpas SIM. Dengan adanya pembagian tugas kerja ini, membuat pekerjaan yang harus dilaksanakan bisa lebih terorganisir. Karena adanya kejelasan aturan dalam bekerja, sehingga tidak akan terjadi tumpang tindih pelaksanaan tugas. Selain itu, dalam penempatan kelompok kerja tersebut disusun berdasarkan kemampuan/skill yang dimiliki oleh setiap Pegawai.

Program SIM online ini bertujuan untuk memaksimalkan teknologi yang ada saat ini dalam rangka mewujudkan pelayanan prima. Artinya ada semangat perubahan yang terus dilakukan oleh Kepolisian Republik Indonesia dengan adanya perubahan mekanisme perpanjangan Surat Izin Mengemudi melalui sistem online sehingga,

akuntabilitas serta pelayanan dapat lebih efektif dan efisien dari sisi penggunaan sumber daya yang ada.

Melaksanakan pengelolaan teknologi, sarana dan prasarana namun hanya saja pelaksanaan tata kelolanya harus mendapatkan sentuhan manajemen yang berorientasi pada pelayanan sebagaimana pada konsep *new public management* dengan 5 doktrinnya :

1. Penerapan deregulasi pada *line management*
2. Konversi unit pelayanan publik menjadi organisasi yang berdiri sendiri
3. Penerapan akuntabilitas berdasarkan kinerja terutama melalui kontrak
4. Penerapan mekanisme kompetisi seperti melakukan kontrak luar

5. Memperhatikan mekanisme pasar

## 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan, perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Service Quality dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki.

**Tabel 5 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C (SIM C) di Sat Lantas Polresta Pekanbaru**

No	Item Yang Dinilai	Frekuensi Jawaban					Total Skor
		ST (5)	S (4)	R (3)	KS (2)	TS (1)	
1	Reliability	12	74	199	115	0	1178
2	Responsiveness	0	22	108	70	0	552
3	Assurance	6	86	193	115	0	1183
4	Empathy	0	19	108	73	0	546
Jumlah							3464
Kesimpulan							Cukup Baik

Sumber : Data Primer, 2016

Kegiatan pelayanan merupakan perwujudan dan penjabaran dari tugas dan fungsi pegawai pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintah dan pembangunan. Dalam kasus diatas yang dimaksudkan adalah Kualitas Pelayanan yang merupakan suatu hak masyarakat di Pekanbaru. menjelaskan kualitas pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan dengan faktor melalui system, prosedur dan metode tertentu untuk memenuhi hak orang lain.

Pelayanan yang berkualitas mestinya berdasarkan Asas kepastian hukum, asas keseimbangan, asas kesamaan, asas

bertindak cermat, asas keadilan, asas menanggapi pengharapan yang wajar, asas perlindungan, asas kebijaksanaan, asas penyelenggaraan kepentingan umum.

### a. Reliability

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Artinya, adalah kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam

menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Pegawai pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi telah bekerja sesuai dengan jadwalnya dan aturan yang ada sehingga kemudahan menjumpai Satpas mudah dan selalu ada pada jam kerja sebagaimana satpas telah dibagi berdasarkan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Terlihat berdasarkan hasil observasi penulis bahwa Satpas SIM terbentuk kelompok kerja pada setiap loket pelayanan. Loket pelayanan tersebut terdiri dari tempat pelayanan informasi, loket pendaftaran, loket foto SIM, loket penyerahan SIM dan loket mutasi/file. Pada pengamatan penulis, loket pelayanan tersebut sudah tertata rapi dengan Pegawai yang bekerja sesuai dengan tugas yang diberikan kepada mereka.

#### **b. Responsiveness**

Sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari Pegawai dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan. Setiap keluhan dari masyarakat belum dapat terselesaikan oleh pemberi layanan dan juga kurangnya perhatian pemberi layanan terhadap segala bentuk permasalahan dan keluhan masyarakat. Satpas dalam memberikan pelayanan telah menerima dan menanggapi keluhan dan permasalahan yang dihadapi masyarakat, namun hanya saja solusi yang diberikan dirasa belum tepat bagi masyarakat, berdasarkan hasil observasi penulis, seperti halnya masyarakat yang tidak lulus pada tahapan tes, masyarakat diberikan solusi untuk melalui tes pada Riau Safety Driving Center dengan biaya yang lebih besar untuk mendapatkan sertifikat mengemudi untuk dapat

melakukan proses pencetakan Surat Izin Mengemudi Golongan C, sementara masyarakat merasa keberatan dengan besarnya biaya yang harus dikenakan. Adapun juga temuan yang penulis dapatkan dari hasil observasi perlakuan yang kurang menyenangkan oleh salah satu Pegawai bagian pengujian Audio Visual (AVIS) yaitu saat sedang mengikuti ujian teori SIM. Beliau merasa Pegawai kurang ramah saat ia membutuhkan informasi atau arahan tentang tata cara mengikuti ujian teori audio visual tersebut.

#### **c. Assurance**

Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan antara kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki terhadap sikap yang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan pegawai telah melayani dengan baik. namun berbanding terbalik antara pengetahuan dan implementasi, serta kepastian prosedur yang akan didapatkan yang mengakibatkan ketidakpercayaan masyarakat dalam pelayanan SIM. Adapun dari hasil pengamatan langsung yang dilakukan penulis selama proses penelitian ini, memang dalam tingkat pengetahuan dan kemampuan pegawai sudah melaksanakan dengan cukup teliti seperti yang penulis amati saat Pegawai sedang melakukan pengujian praktek lapangan terhadap pemohon SIM C. Dalam pengujian praktek SIM di lapangan merupakan suatu pekerjaan yang sifatnya mengawasi, adapun hal yang diawasi ialah setiap tahapan yang dilakukan oleh peserta SIM agar sesuai dengan standar yang di tentukan dalam

Peraturan Kapolri No 9 Tahun 2012 tentang materi ujian praktek SIM.

#### d. Empathy

Merupakan tanggapan masyarakat terhadap kesediaan para Pegawai pemberi layanan membantu masyarakat dan memberikan perhatian pelayanan secara tanggap. Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati merupakan individualized attention to customer. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan. perhatian dan pemenuhan kebutuhan solusi dari setiap permasalahan dan keluhan dari

masyarakat, selain itu tidak adanya bentuk dari kepedulian pegawai terhadap kesulitan masyarakat dalam proses pelayanan pembuata SIM dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C yang tidak mengetahui prosedur.

#### Koefisien Korelasi

Peningkatan X reformasi birokrasi aspek reformasi prosedur akan bersamaan dengan peningkatan Y kualitas pelayanan dan begitu juga sebaliknya. Jika bernilai – (negatif) artinya korelasi antara kedua variabel tersebut bersifat berlawanan. Peningkatan nilai X Reformasi Birokrasi akan dibarengi dengan penurunan Y Kualitas Pelayanan

**Tabel 6 : Koefisien Korelasi**

		Correlations	
		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.474**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	389	389
Y	Pearson Correlation	.474**	1
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	389	389

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil uji Koefisien Korelasinya adalah 0,474 Artinya pada hasil uji koefisien korelasi diatas menunjukkan bahwa kuatnya hubungan antara variabel reformasi birokrasi dengan kualitas pelayanan berada pada kategori “sedang”

#### Koefisien Determinasi

Uji ini bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Hasil perhitungan Adjusted R2 dapat dilihat pada output Model Summary. Pada kolom Adjusted

R<sup>2</sup> dapat diketahui berapa persentase yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan sisanya dipengaruhi atau

dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

**Tabel 7 : : Koefisien Determinasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.474 <sup>a</sup>	.225	.223	5.28170

a. Predictors: (Constant), X

Dari hasil output model summary di dapat nilai R<sup>2</sup> (R Square) adalah 0.225, jadi sumbangan pengaruh variabel independen (X) Reformasi Birokrasi sebesar 22.5% terhadap variabel dependen Y Kualitas Pelayanan sedangkan sisanya sebesar 77.5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Artinya bahwa Reformasi Birokrasi sebagai variabel X atau Independent tidak memberikan pengaruh besar terhadap Kualitas Pelayanan sebagai variabel Y atau Dependen sebagaimana pada hasil

uji statistik terlihat bahwa Kualitas pelayanan lebih banyak dipengaruhi oleh factor lain.

**Uji Hipotesis (Uji T)**

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel coefficients pada kolom sig (significance). Berikut hasil uji t variabel reformasi birokrasi dengan kualitas pelayanan :

**Tabel 7 : Hasil Uji T**

**Independent Sample Test**

	Levene's Test For Equality Of Variances		t - test for Equality of Means						
	F	Sig	t	df	Sig (2-tailed)	Mean Difference	Std Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
NILAI	Equal variances assumed		-21.433	198	0.000	-15.930	0.743	17.396	14.464
	Equal variances not assumed		-21.433	147.888	0.000	-15.930	0.743	17.399	14.461

Sumber : Data Primer, 2015



Hasil perhitungan menunjukkan taraf signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti terdapat pengaruh reformasi birokrasi terhadap kualitas pelayanan. Angka ini menunjukkan bahwa reformasi birokrasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan

### Kesimpulan

Kualitas Pelayanan yang baik sepenuhnya tidak dapat ditentukan kepada reformasi birokrasi pada aspek reformasi prosedur penataan manajemen, pada dasarnya penataan manajemen yang baik akan memberikan kejelasan prosedur kerja dan aturan yang berlaku, namun sumber daya manusia sebagai motor utama penggerak dalam proses pemberian layanan dan pelaksana manajemen menjadi faktor yang menentukan baik buruknya suatu kualitas pelayanan.

1. Untuk Indikator Penataan Ketatalaksanaan/Manajemen kategori penilaian “Cukup Baik” yang perlu diperhatikan dalam penataan ketatalaksanaan yaitu: mekanisme/sistem kerja internal, Prosedur kerja, pemantauan, evaluasi dan pengendalian, pengelolaan sarana dan prasarana kerja, otomatisasi administrasi perkantoran, pemantauan teknologi informasi (E-gov), pengelolaan kearsipan yang handal. Tujuan dari pada pendayagunaan. Selain itu berdasarkan hasil temua penulis, tidak berjalannya prosedur pelayanan yang ada banyak mengakibatkan penyimpangan-penyimpangan yang berakibat buruknya kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C (SIM C) pada Sat Lantas Polresta Pekanbaru.
2. Untuk indicator penataan sumber daya manusia/aparatur kategori penilaian “Kurang Baik” Inti penataan

sumberdaya Aparatur yaitu peneraoan sistem merit dalam manajemen kepegawaian, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi sistem, pendidikan dan latihan yg efektif, standarisasi dan peningkatan kinerja, pola karier yg jelas dan terencana.

3. Indikator Reliability berada pada kategori “Cukup Baik” penilaian ini juga didukung denan petugas yang bertugas memberikan pelayanan berdasarkan hasil obervasi selalu ada dan bertugas sesuai dengan jadwal pelayanan yang telah ditentukan, selain itu setiap pelayanan juga telah disediakan loket-loket pelayanan khusus.
4. Untuk indikator Responsivenes berada pada kategori penilaian “Cukup Baik” artinya minimnya perhatian pegawai terhadap kebutuhan masyarakat terutama dalam memberikan perhatian terhadap segala bentuk keluhan masyarakat terhadap layanan pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C (SIM C), selain ketidakramahan pegawai juga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang tidak mengetahui prosedur pelayanan sering terjadi.
5. Untuk indikator Assurance berada pada kategori penilaian “cukup baik” artinya kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan tidak diragukan lagi dengan telah adanya pendidikan dan pelatihan kepada pegawai, namun pada taraf pelaksanaannya terjadi ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan, terutama pada aspek psikologi pegawai yang masih terdapat ketidakramahan yang mengakibatkan ketidaknyamanan masyarakat dalam memperoleh pelayanan.
6. Untuk indikator Empathy berada pada skor penilaian “Cukup Baik” pos pengaduan telah disediakan, namun tidak berfungsi dengan baik,

kepedulian terkesan formalitas saja yang dimana segala terutama terhadap ketidaksesuaian biaya dan prosedur yang dijalani.

7. Kualitas Pelayanan yang baik sepenuhnya tidak dapat ditentukan kepada reformasi birokrasi pada aspek reformasi prosedur penataan manajemen, pada dasarnya penataan manajemen yang baik akan memberikan kejelasan prosedur kerja dan aturan yang berlaku, namun sumber daya manusia sebagai motor utama penggerak dalam proses pemberian layanan dan pelaksana manajemen menjadi faktor yang menentukan baik buruknya suatu kualitas pelayanan. Hasil perhitungan pada tabel V.16 menunjukkan taraf signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti terdapat pengaruh reformasi birokrasi terhadap kualitas pelayanan. Angka ini menunjukkan bahwa reformasi birokrasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan

#### Saran

1. Penataan ketatalaksanaan/manajemen semestinya lebih meningkatkan kepada fungsi pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung agar setiap standar prosedur kerja yang ada dapat berjalan, kemudian Berikan sanksi tegas kepada setiap oknum pegawai yang tidak menjalankan pelayanan sesuai prosedur yang ada serta oknum pegawai yang memungut pungutan liar atas biaya yang tidak sesuai dengan tarif yang telah ditentukan.
2. Berikan pendidikan dan pelatihan Soft Skill kepada apartur pegawai pemberi pelayanan agar mampu memberikan pelayanan dengan ramah, sopan dan mampu memberikan kepedulian dan perhatian kepada setiap masyarakat

yang mengurus Surat Izin Mengemudi Golongan C (SIM C).

3. Berikan perubahan terhadap prosedur pembayaran PNPB pada akhir pelayanan karena sulitnya melakukan penarikan kembali PNPB yang telah dibayarkan kepada kas Negara bagi masyarakat yang gagal memperoleh Surat Izin Mengemudi Golongan C (SIM C).

#### Daftar Kepustakaan

- Bagong, Suyanto, 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta, Prenada Media Group.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003 *Manajemen Kinerja Sumber daya Manusia*. Yogyakarta, Andi.
- Hamim, Sufian, dan Indra Muchlis Adnan, 2005. *Administrasi, Organisasi, dan Manajemen*. Pekanbaru, Multi Grafindo.
- Hasibuan. Melayu. S.P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. 2012. *Sistem Administrasi dan Manajemen Sumber daya Manusia Sektor Publik*. Yogyakarta, Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung, Mandar Maju.
- Keban. T. Yeremias. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta, Gava Media.
- Kusdi, 2009, *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta, Salemba Empat.
- Purwanto, Iwan. 2007. *Manajemen Strategis*. Bandung, Cv Yrama Widya.
- Ratminto, Winarsih, Atik. Septi. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Sedarmayanti. 2013, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan*

- Masa Depan*. Bandung, Rafika Aditama.
- Siswanto, HB. 2000, Pengantar Manajemen. Jakarta, Bumi Aksara.
- Siagian. Sondang P. 2003. *Filsafat Administrasi*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung, Alfabeta.
- Terry, R George, 2000. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Thoha, Miftah. 2011. *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*. Jakarta, Kencana.
- Umar, Husein. 2005. Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi. Cetakan Ketiga. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Zulkifli, 2005. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Pekanbaru, UIR Press.
- Dokumentasi**
- Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan