

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA UNIT PENDIDIKAN MASYARAKAT DAN REKAYASA (DIKYASA) SATUAN LALU LINTAS (SATLANTAS) POLRES DUMAI

E. Maznah Hijeriah¹

¹Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai
Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu Dumai kode Pos 28819
E-mail: ijir_usman@yahoo.com

KEYWORDS

Effectiveness
Efficiency
Adequacy
Equity
Responsiveness
Accuracy

Kata Kunci

Efektivitas
Efisiensi
Kecukupan
Pemerataan
Responsivitas
ketepatan

ABSTRACT

Traffic plays a vital role in facilitating the development carried out in an area. The problem faced today is the high number of traffic accidents on the highway. Based on observations made there are still found symptoms of the problem, namely: How is the Performance of the Community Education and Engineering Unit (Dikyasa) of the Dumai Police Station. The purpose and usefulness of the research are: and analyzing the performance of the Dumai District Police Traffic Unit in the Traffic and Education Engineering Unit (Unit Dikyasa), Knowing the level of service satisfaction through the results of public opinion and assessment of the performance of services provided by the apparatus of the public service providers, Dumai Regional police station. Variables in measuring Community Perceptions of the Performance of the Dumai Regional Police Traffic Unit refer to the Theory: Parasuraman, Zeithaml, and Berry in Sudarmanto (2010: 103) state the performance measures in the quality dimension, as follows: Reliability, Responsiveness, Competence, Access, Courtesy, Communication, Communication Honesty, Security, Knowledge and Direct Evidence Purposive sampling technique in determining informants The population of population served by the unit is 70 people. Data collection techniques using questionnaires, interviews and documentation, data analysis is done by tabulating the results of respondents' answers from the questionnaire distributed, library data, then formulate descriptively, then conclude processing the data with data reduction stages, presenting data, and concluding

ABSTRAK

Lalu lintas memegang peranan vital dalam memperlancar pembangunan yang dilaksanakan di suatu daerah. Persoalan yang dihadapi dewasa ini adalah masih tingginya angka kecelakaan lalu lintas di jalan raya. Berdasarkan observasi yang dilakukan masih ditemukan gejala masalah yaitu: Bagaimana Kinerja Kinerja Unit Pendidikan Masyarakat Dan Rekayasa (Dikyasa) Sat Lantas Polres Dumai. Tujuan dan kegunaan penelitian yaitu : Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja Sat Lantas Polres Dumai pada Unit Pendidikan dan Rekayasa Lalu Lintas (Unit Dikyasa), Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik, Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan kinerja Sat Lantas Polres Dumai. Variabel pada pengukuran Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Sat Lantas Polres Dumai mengacu pada Teori: Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Sudarmanto (2010:103) mengemukakan ukuran kinerja dalam dimensi kualitas, sebagai berikut: Keandalan, Daya Tanggap, Kompetensi, Akses, Kesopanan, Komunikasi, Kejujuran, Keamanan, Pengetahuan dan Bukti langsung. Teknik pengambilan teknik purposive sampling dalam menentukan informan. Populasi masyarakat yang dilayani unit dikyasa sebanyak 70 orang. Sedangkan. Teknik pengumpulan data dari menggunakan angket, wawancara dan Dokumentasi, Analisis data dilakukan dengan cara mentabulasi hasil jawaban responden dari angket yang disebar, data kepustakaan, kemudian memformulasikan secara deskriptif, selanjutnya menyimpulkan memproses data dengan tahapan reduksi data, menyajikan data, dan menyimpulkan.

1. Pendahuluan

Lalu lintas merupakan salah satu masalah berskala nasional yang berkembang seiring dengan perkembangan masyarakat. Persoalan yang dihadapi dewasa ini adalah masih tingginya angka kecelakaan lalu lintas di jalan raya. Sementara itu di Indonesia, berdasarkan Data Korps Lalu Lintas Kepolisian Republik Indonesia menyebutkan bahwa setiap tahun

ada 28.000-38.000 orang meninggal akibat kecelakaan lalu lintas di Indonesia¹. Hal ini memperlihatkan bahwa di Indonesia diperkirakan setiap harinya, korban meninggal akibat kecelakaan lalu lintas mencapai 70-104 orang setiap harinya.

Sebagai bagian dari sistem transportasi nasional, Lalu Lintas harus dikembangkan potensi dan perannya

untuk mewujudkan keamanan, kesejahteraan, ketertiban berlalu lintas dalam rangka mendukung pembangunan ekonomi dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, otonomi daerah, serta akuntabilitas penyelenggara negara.

Keamanan dan keselamatan lalu lintas yang efisien bergantung pada kinerja berbagai unsur, namun kinerja Polisi Lalu Lintas adalah salah satu unsur penting agar terwujudnya suatu keamanan dan keselamatan lalu lintas.

Satuan Lalu Lintas atau Satlantas merupakan salah satu institusi negara/pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan secara langsung kepada masyarakat, diantaranya adalah pelayanan di bidang lalu lintas. Sebagai mana disebutkan dalam undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 pada pasal 7 ayat e, bahwa urusan pemerintahan di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi, penegakan hukum, operasional manajemen dan rekayasa lalu lintas, serta pendidikan berlalu lintas, diselenggarakan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia. Tugas Kepolisian di bidang lalu lintas tersebut meliputi:

- a) Pengujian dan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) Kendaraan Bermotor;
- b) Pelaksanaan registrasi dan identifikasi Kendaraan Bermotor (BPKB, STNK, TNBK);
- c) Pengumpulan, pemantauan, pengolahan, dan penyajian data Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
- d) Pengelolaan pusat pengendalian Sistem Informasi dan Komunikasi Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
- e) Pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli Lalu Lintas;
- f) Penegakan hukum yang meliputi penindakan pelanggaran dan penanganan Kecelakaan Lalu Lintas;
- g) Pendidikan berlalu lintas;
- h) Pelaksanaan Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas; dan
- i) Pelaksanaan manajemen operasional Lalu Lintas.

Di Kota Dumai pengaturan keamanan dan keselamatan lalu lintas ditangani secara langsung oleh instansi Kepolisian Resort Dumai (Polres Dumai) melalui Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Dumai.

Satlantas Polres Dumai dalam melaksanakan tugas dibantu oleh:

- a) Urusan Pembinaan Operasional (Urbinopsnal), yang bertugas melaksanakan pembinaan lalu lintas, melakukan kerja sama lintas sektoral, pengkajian masalah di bidang lalu lintas, pelaksanaan operasi kepolisian bidang lalu lintas dalam rangka penegakan hukum dan Kamseltibcarlantas, perawatan dan pemeliharaan peralatan dan kendaraan;

- b) Urusan Administrasi dan Ketatausahaan (Urmintu), yang bertugas menyelenggarakan kegiatan administrasi dan ketatausahaan;
- c) Unit Pengaturan, Penjagaan, Pengawalan dan Patroli (Unit turjawali), yang bertugas melaksanakan kegiatan Turjawali dan penindakan terhadap pelanggaran lalu lintas dalam rangka penegakan hukum;
- d) Unit Pendidikan Masyarakat dan Rekayasa (Unit dikyasa), yang bertugas melakukan pembinaan partisipasi masyarakat dan Dikmaslantas;
- e) Unit Registrasi dan Identifikasi (Unit regident), yang bertugas melayani administrasi registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta pengemudi; dan
- f) Unit Kecelakaan (Unit laka), yang bertugas menangani kecelakaan lalu lintas dalam rangka penegakan hukum.

Pada Unit Pendidikan dan Rekayasa Lalu lintas, Satlantas Polres Dumai juga melakukan peningkatan pelayanan kepada masyarakat untuk mendapatkan pendidikan dan pemahaman tentang berlalu lintas melalui 13 (tiga belas) program kerja yang telah ditetapkan yaitu: (1) POLSANA (Polisi Sahabat Anak); (2) PKS (Patroli Keamanan Sekolah); (3) Police Goes To School; (4) Safety Riding; (5) Traffic Board; (6) Kampanye Keselamatan Lalu Lintas; (7) Traffict Management Centre; (8) KAwasan Tertib LAlu Lintas; (9) Sekolah Mengemudi; (10) Taman Lalu lintas; (11) Operasi Kepolisian; (12) Saka Bhayangkara; (13) Masyarakat terorganisir dan tidak terorganisir.

Pemberian pelayanan oleh Sat Lantas Polres Dumai kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi apartur negara sebagai abdi masyarakat disamping abdi negara. Agar tercipta keseragaman pola dan langkah di bidang pelayanan umum, perlu adanya suatu landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana yang perlu mendapat perhatian dalam prosedur operasionalisasi pelayanan umum yang diberikan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah.

Tujuan dari penelitian ini adalah: untuk mengetahui dan menganalisis kinerja Satlantas Polres Dumai pada Unit Pendidikan dan Rekayasa Lalu Lintas (Unit Dikyasa). Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penelitian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan kinerja Satlantas Polres Dumai, Khususnya pada unit Pendidikan dan Rekayasa Lalu Lintas (Unit Dikyasa).

Adapun sasarannya adalah: mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja di Satlantas Polres Dumai pada Unit Pendidikan dan Rekayasa Lalu Lintas (Unit Dikyasa). Mendorong

penyelenggara untuk meningkatkan kinerja di Satlantas Polres Dumai. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan program kerja di Satlantas Polres Dumai

2. Metode

2.1 Lokasi dan Waktu

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Persepsi masyarakat terhadap Kinerja Organisasi yang dilaksanakan pada Satlantas Polres Dumai dan pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Oktober hingga November Tahun 2018.

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini merupakan wilayah yang ingin diteliti. Sugiyono (2014:119) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pendapat tersebut menjadi acuan dalam penelitian ini untuk menentukan populasi. Populasi yang digunakan adalah seluruh Masyarakat yang dilayani oleh Satlantas Polres Dumai. Penelitian ini akan menggunakan teknik purposive sampling dalam menentukan informan. Menurut Sugiyono (2014:120) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sample sumber data dengan pertimbangan tertentu. selanjutnya dinyatakan bahwa, sampel sebagai sumber data atau sebagai informan sebaiknya yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

- Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu sehingga sesuatu itu bukan sekedar di ketahui, tetapi juga di hayatinya.
- Mereka yang tergolong masih terlibat pada kegiatan yang diteliti. mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk di mintai informasi.
- Mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasanya” Sendiri
- Mereka yang pada mulanya tergolong “cukup asing” dengan peneliti sehingga lebih menggairakan untuk di jadikan narasumber.

Sampel menurut Sugiyono (2014:120) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Sedangkan ukuran sampel, penelitian ini mengacu dengan metode dengan taraf kesalahan 10%. Populasi masyarakat yang dilayani satlantas polres dalam sebulan diperkirakan sebanyak 300 orang, dengan rincian unit dikyasa sebanyak 70 orang dan sisanya terdapat pada unit lainnya. Serta tanggapan responden terkait variabel Persepsi masyarakat terhadap Kinerja Satlantas Polres Dumai.

2.3 Jenis Data

2.3.1 Data Primer

Data primer dalam hal ini yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli dan data dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang sesuai dengan keinginan peneliti (Mas'ud, 2004). Data primer ini khusus dikumpulkan untuk kebutuhan riset yang sedang berjalan. Data primer dalam penelitian ini adalah data responden, serta yang berasal dari penyebaran kuesioner tentang profil sosial dan identifikasi responden, serta tanggapan responden terkait variabel Persepsi masyarakat terhadap Kinerja Satlantas Polres Dumai.

2.3.2 Data Sekunder

Mas'ud (2004) menyatakan bahwa data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Data sekunder dalam hal ini adalah data yang diperoleh dari Satlantas Polres Dumai yang akan mendukung penulisan ini.

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan Data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik sebagai berikut :

a) Kuisisioner

Merupakan metode suatu pengumpulan data melalui daftar pertanyaan yang diisi oleh responden itu sendiri. Dalam teknik kuesioner, responden mempunyai peranan penting dalam memperoleh data yang dibutuhkan, menurut Pasolong (2012:141) Teknik ini merupakan yang paling utama dalam penelitian ini karena analisa data menggunakan analisis kuantitatif.

b) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengambilan data dimana peneliti melakukan kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung. Orang yang melakukan wawancara disebut *interviewer*, sedangkan orang yang diwawancarai disebut *interviewee*. Metode wawancara bisa dilakukan secara langsung (*personal interview*) maupun tidak langsung (*telephone atau mail interview*). Menurut Pasolong (2012:137), Dalam penelitian ini, teknik wawancara dilakukan melalui tanya jawab langsung dengan responden.

c) Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mencatat peristiwa-peristiwa yang sudah berlalu. Seperti berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

2.5 Analisa Data

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan secara deskriptif kuantitatif dan interpretatif. Analisis data dilakukan dengan cara mentabulasi hasil jawaban responden dari angket yang disebar, data kepastakaan, kemudian memformulasikan secara deskriptif, selanjutnya menyimpulkan memproses data dengan tahapan reduksi data, menyajikan data, dan menyimpulkan.

Adapun analisis yang dilakukan meliputi:

Data dari angket dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif yang akan dianalisis secara deskriptif persentase dengan langkah-langkah menurut Riduwan (2004:71-95) sebagai berikut: 1. Menghitung nilai responden dan masing-masing aspek atau sub variabel. 2. Merekap nilai. 3. Menghitung nilai rata-rata. 4. Menghitung persentase dengan rumus:

1. Analisis data menggunakan distribusi frekuensi, persentase. Sehingga dapat diketahui frekuensi atau modus (terbanyak) tentang tingkat persepsi masyarakat terhadap kinerja masing-masing unit pada Sat Lantas Polres Dumai. Analisa data ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut: a) Menghitung nilai responden dan masing-masing aspek atau sub variabel. b) Merekap nilai. c) Menghitung nilai rata-rata. d) Menghitung persentase dengan rumus:

$$DP = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

DP = Deskriptif Persentase (%)

n = Skor empirik (Skor yang diperoleh)

N = Skor maksimal item pertanyaan

Untuk menentukan jenis deskriptif persentase yang diperoleh masing-masing indikator dalam variabel, dan perhitungan deskriptif persentase kemudian ditafsirkan kedalam kalimat.

2. Analisis data menggunakan Skor/ Pembobotan. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui kriteria jawaban atas tanggapan responden. Pengukuran tiap pernyataan menggunakan skala likert yang terdiri atas : tidak baik, kurang baik, cukup baik, baik, sangat baik. Lima penilaian tersebut diberi bobot sebagai berikut :

- a) Jawaban sangat baik diberi bobot 5.
- b) Jawaban baik diberi bobot 4.
- c) Jawaban cukup baik diberi bobot 3.
- d) Jawaban kurang baik diberi bobot 2.
- e) Jawaban tidak baik diberi bobot 1.

Pengukuran dilakukan dengan menghitung akumulasi bobot yang diperoleh dan di tentukan kategori skor berdasarkan range yang telah ditetapkan. Nilai rata-rata dari masing-masing responden dapat dikelompokkan dalam kelas interval, dengan 5 jumlah kelas sebagai berikut :

* Indeks max = skala tertinggi x jumlah responden x jumlah pernyataan

* Indeks min = skala terendah x jumlah responden x jumlah pernyataan

$$\text{Range} = \frac{\text{index max} - \text{index min}}{\text{jumlah kelas}} - 1$$

Selanjutnya akan ditentukan kelas kategori jawaban responden.

Tabel 1. Kategori jawaban responden

Interval skor	Kategori Responden
488-580	Sangat Baik
395-487	Baik
302-394	Cukup Baik
209-301	Kurang Baik
116-208	Tidak Baik

3. Hasil dan Pembahasan

Kinerja merupakan suatu potensi yang harus dimiliki oleh setiap pegawai, khususnya pada kepolisian untuk melaksanakan setiap tugas dan kewajiban yang menjadi landasan bagi suatu unit organisasi untuk mencapai tujuan guna memberikan pelayanan prima bagi masyarakat khususnya di Kota Dumai. Jajaran Satuan Lalu Lintas berperan penting dalam mengupayakan pengendalian dan tertib berlalu lintas dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin sebagai bentuk perwujudan dalam memberikan kepuasan masyarakat untuk mendukung keberhasilan tugas Unit Satlantas khususnya Dikyasa tidak terlepas dari komitmen dan persiapan dengan mengedepankan metode *learning by doing*. sehingga dapat secara efektif dilaksanakan dan diimplementasikan dalam pengalaman tugasnya sehari-hari.

Untuk itu perhatian khusus kepada kesadaran bagaimana meningkatkan upaya dan strategi kerjanya khusus dalam pelayanan unit Dikyasa adalah unsur pelaksana tugas yang berada di bawah Kasatlantas yang bertugas melaksanakan kegiatan pendidikan lalu lintas dan rekayasa lalu lintas terhadap penyampaian informasi terkait pengetahuan tentang berlalu lintas serta menjelaskan rambu – rambu lalu lintas kepada masyarakat. Di dalam melaksanakan tugas Dikyasa menyelenggarakan fungsi sebagai unit yang memberikan Pendidikan dan pembinaan masyarakat dalam rangka keamanan Lalu-lintas.

Untuk itu dalam melaksanakan tugas dan fungsinya jajaran petugas satlantas khususnya pada unit Dikyasa dalam mengukur keberhasilan dari kinerja untuk menyelenggarakan pelayanan dapat di ukur melalui :

1) Indikator Kehandalan

Kehandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat, Dengan adanya petugas yang handal dalam menyikapi

segala kondisi yang dihadapi dilapangan kemudian mampu memberikan pelayanan yang baik.

Kinerja organisasi sangat ditentukan oleh kehandalan petugas dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Pada Sat Lantas Polres Dumai, Kehandalan yang dimaksudkan khususnya pada unit ini meliputi:

1. Kemampuan melaksanakan penyuluhan/ sosialisasi dan pembinaan terkait keamanan.
2. Keselamatan dalam berlalu lintas, Kemampuan melaksanakan pendidikan masyarakat terkait keamanan, keselamatan dalam berlalu lintas.
3. Kemampuan melakukan pembentukan/ pengelolaan kelompok/ organisasi yang mengalami kecelakaan lalu lintas,

4. Kemampuan melakukan pengalihan arus pada saat/ kondisi tertentu,
5. Kemampuan menempatkan, menambah dan mengurangi rambu-rambu lalu lintas demi kenyamanan berlalu lintas
6. Kemampuan melakukan pembinaan partisipasi masyarakat dalam berlalu lintas.

Adapun tanggapan responden tentang Kehandalan petugas pada Unit Dikyasa dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Persepsi Responden tentang Kehandalan Pada Unit Dikyasa Tahun 2018

NO	SUB INDIKATOR	KEHAANDALAN					JUMLAH	
		Kategori Tanggapan						
		TB	KB	CB	B	SB		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1	Kemampuan melaksanakan penyuluhan/ sosialisasi dan pembinaan terkait keamanan, keselamatan dalam berlalu lintas.	f	0	1	12	10	6	29
		%	0.0%	3.4%	41.4%	34.5%	20.7%	100%
		SKOR	0	2	36	40	30	108
2	Kemampuan melaksanakan pendidikan masyarakat terkait keamanan, keselamatan dalam berlalu lintas.	f	0	3	8	10	8	29
		%	0.0%	10.3%	27.6%	34.5%	27.6%	100%
		SKOR	0	6	24	40	40	110
3	Kemampuan melakukan pembentukan/pengelolaan kelompok/ organisasi yang mengalami kecelakaan lalu lintas	f	1	4	12	5	7	29
		%	3.4%	13.8%	41.4%	17.2%	24.1%	100%
		SKOR	1	8	36	20	35	100
4	Kemampuan melakukan pengalihan arus pada saat/ kondisi tertentu	f	1	3	3	17	5	29
		%	3.4%	10.3%	10.3%	58.6%	17.2%	100%
		SKOR	1	6	9	68	25	109
5	Kemampuan menempatkan, menambah dan mengurangi rambu-rambu lalu lintas demi kenyamanan berlalu lintas	f	1	3	6	12	7	29
		%	3.4%	10.3%	20.7%	41.4%	24.1%	100%
		SKOR	1	6	18	48	35	108
6	Kemampuan melakukan pembinaan partisipasi masyarakat dalam berlalu lintas	f	1	1	16	8	3	29
		%	3.4%	3.4%	55.2%	27.6%	10.3%	100%
		SKOR	1	2	48	32	15	98
JUMLAH	f	4	15	57	62	36	174	
	%	2.3%	8.6%	32.8%	35.6%	20.7%	100%	
	SKOR	4	30	171	248	180	633	
RENTANG SKOR		591-729						
KATEGORI		B A I K						

Sumber data: Hasil Olahan Angket, November 2018

Hal ini dibuktikan dengan hasil tanggapan responden atas indikator Kehandalan pada Unit Dikyasa yang mendapatkan respon dari 29 responden terdistribusi pada setiap alternative jawaban yang disediakan. Tanggapan responden paling banyak berada pada kategori Baik yaitu sebanyak 35,6% atau dengan kata lain ada ±11 orang responden yang memberikan tanggapan Baik terhadap Kehandalan petugas pada Unit Dikyasa. Selain itu pada kategori Cukup Baik

mendapatkan respon sebesar 32,8%. Selanjutnya pada kategori Sangat Baik mendapatkan jawaban dari 20,7% responden. Pada kategori Kurang Baik mendapatkan respon sebesar 8,6%. Sedangkan untuk jawaban Tidak Baik mendapatkan respon sebanyak 2,3%. Adapun melalui perhitungan hasil skor yang diperoleh dari 29 responden tentang Indikator Pengetahuan adalah sebesar 633, artinya dari tanggapan tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap

Kehandalan petugas pada unit Dikyasa dari 6 pertanyaan yang diajukan berada pada interval nilai 591-729 dengan kategori Baik

2) Indikator Daya Tanggap

Adapun yang dimaksud dengan Daya tanggap (*Responsiveness* disini adalah kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Dalam upaya merespon masyarakat, petugas harus dengan sigap dan memberikan arahan dengan pasti bagaimana mekanisme dan tata cara yang harus di lakukan oleh masyarakat yang berurusan. Petugas sendiri dalam meningkatkan kualitas pelayanannya harus dapat merespon masyarakat dengan cepat dan tepat. sikap

petugas yang kadang ditemui selalu sibuk dan sikap lainnya yang tidak mengutamakan kepentingan masyarakat akan merusak kinerja.

Ketanggapan petugas dalam membantu masyarakat untuk memberikan pemahaman materi atas informasi terkait lalu lintas, administrasi kendaraan serta menjelaskan rambu – rambu lalulintas sangat diperlukan, sehingga dengan petugas memberikan daya tanggap yang baik nantinya mampu menghasilkan pelayanan yang baik pula.

Untuk mengetahui lebih jelas tentang tanggapan responden tentang Daya Tanggap Unit Dikyasa dalam melayani masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Persepsi Responden tentang Daya Tanggap Pada Unit Dikyasa Tahun 2018

No	Sub Indikator	(3)	Kategori tanggapan					JUMLAH
			TB (4)	KB (5)	CB (6)	B (7)	SB (8)	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1	Petugas segera melakukan penyuluhan/ sosialisasi saat mengetahui terjadi peningkatan pelanggaran dalam berlalu lintas	F	1	6	12	3	7	29
		%	3.4%	20.7 %	41.4 %	10.3 %	24.1 %	100%
		SKOR	1	12	36	12	35	96
2	Petugas melakukan rekayasa jalan dengan cepat saat menemukan potensi jalan yang membahayakan pengguna jalan	F	3	6	12	5	3	29
		%	10.3 %	20.7 %	41.4 %	17.2 %	10.3 %	100%
		SKOR	3	12	36	20	15	86
3	Petugas segera melakukan pengalihan arus saat diperlukan	F	1	7	12	6	3	29
		%	3.4%	24.1 %	41.4 %	20.7 %	10.3 %	100%
		SKOR	1	14	36	24	15	90
4	Petugas memberikan respon dengan cepat saat	f	1	7	11	5	5	29
		%	3.4%	24.1 %	37.9 %	17.2 %	17.2 %	100%
		SKOR	1	14	33	20	25	93
JUMLAH		f	6	26	47	19	18	116
		%	5.2%	22.4 %	40.5 %	16.4 %	15.5 %	100%
		SKOR	6	52	141	76	90	365
RENTANG SKOR		302-394						
KATEGORI		C U K U P B A I K						

Sumber data: Hasil Olahan Angket, November 2018

Hal ini dibuktikan dengan hasil tanggapan responden atas indikator Daya Tanggap pada Unit Dikyasa yang mendapatkan respon dari 29 responden terdistribusi pada setiap alternative jawaban yang disediakan. Tanggapan responden paling banyak berada pada kategori Cukup Baik yaitu sebanyak 40,5% atau dengan kata lain ada ±12 orang responden yang

memberikan tanggapan Cukup Baik terhadap Daya Tanggap petugas pada Unit Dikyasa. Selain itu pada kategori Baik mendapatkan respon sebesar 16,4%. Selanjutnya pada kategori Sangat Baik mendapatkan jawaban dari 15,5% responden. Pada kategori Kurang Baik mendapatkan respon sebesar 22,4%. Sedangkan untuk jawaban Tidak Baik mendapatkan respon

sebanyak 5,2%. Adapun melalui perhitungan hasil skor yang diperoleh dari 29 responden tentang Indikator Daya Tanggap adalah sebesar 365, artinya dari tanggapan tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap Daya Tanggap petugas pada unit Dikyasa dari 4 pertanyaan yang diajukan berada pada interval nilai 302-394 dengan kategori Cukup Baik

3) Indikator Kompetensi

Adapun yang dimaksud dengan Kompetensi adalah kecakapan atau kemampuan sebagai sasaran yang ingin dicapai dari konsep perilaku, keterampilan dan pengetahuan yang menjadi bagian dari munculnya kompetensi seseorang. Tuntutan tujuan yang dimilikinya meliputi Motive (motif), Traits (sifat atau karakter), Self Concept (konsep pribadi), Knowledge (pengetahuan) yang baik oleh petugas dalam

memberikan pelayanan. Kompetensi yang dimaksudkan dalam unit ini adalah Kemampuan petugas melakukan pembinaan potensi-potensi masyarakat menjadi masyarakat pencinta tertib lalu lintas, Keterampilan petugas dalam membekali masyarakat tentang pentingnya tertib berlalu lintas, Kemampuan petugas meningkatkan kesadaran pengguna jalan dan kendaraan dalam mengutamakan keselamatan, dan Kemampuan petugas mengetahui dan merekayasa jalan yang rawan kecelakaan. Dengan kompetensi yang sesuai akan mampu mencapai pelayanan yang maksimal, karena kompetensi salah satu tolok ukur dalam menyelesaikan pelayanan oleh petugas.

Untuk mengetahui lebih jelas tentang tanggapan responden tentang Kompetensi Unit Dikyasa dalam melayani masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Persepsi Responden tentang Kompetensi Pada Unit Dikyasa Tahun 2018

No	Sub Indikator	Kategori tanggapan					JUMLAH	
		TB	KB	CB	B	SB		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1	Kemampuan petugas melakukan pembinaan potensi-potensi masyarakat menjadi masyarakat pencinta tertib lalu lintas	F	1	5	11	5	7	29
		%	3.4%	17.2 %	37.9 %	17.2 %	24.1 %	100%
		SKOR	1	10	33	20	35	99
2	Keterampilan petugas dalam membekali masyarakat tentang pentingnya tertib berlalu lintas	F	1	5	9	5	9	29
		%	3.4%	17.2 %	31.0 %	17.2 %	31.0 %	100%
		SKOR	1	10	27	20	45	103
3	Kemampuan petugas meningkatkan kesadaran pengguna jalan dan kendaraan dalam mengutamakan keselamatan	F	0	7	10	3	9	29
		%	0.0%	24.1 %	34.5 %	10.3 %	31.0 %	100%
		SKOR	0	14	30	12	45	101
4	Kemampuan petugas mengetahui dan merekayasa jalan yang rawan kecelakaan	F	1	11	3	11	3	29
		%	3.4%	37.9 %	10.3 %	37.9 %	10.3 %	100%
		SKOR	1	22	9	44	15	91
JUMLAH	F	3	28	33	24	28	116	
	%	2.6%	24.1 %	28.4 %	20.7 %	24.1 %	100%	
	SKOR	3	56	99	96	140	394	
RENTANG SKOR		302-394						
KATEGORI		C U K U P B A I K						

Sumber data: Hasil Olahan Angket, November 2018

Hal ini dibuktikan dengan hasil tanggapan responden atas indikator Kompetensi pada Unit Dikyasa

yang mendapatkan respon dari 29 responden terdistribusi pada setiap alternative jawaban yang

disediakan. Tanggapan responden paling banyak berada pada kategori Cukup Baik yaitu sebanyak 28,4% atau dengan kata lain ada ± 9 orang responden yang memberikan tanggapan Cukup Baik terhadap Kompetensi petugas pada Unit Dikyasa. Selain itu pada kategori Baik mendapatkan respon sebesar 20,7%. Selanjutnya pada kategori Sangat Baik mendapatkan jawaban dari 24,1% responden yang distribusi jawabannya sama dengan responden yang memberikan tanggapan Kurang Baik. Sedangkan untuk jawaban Tidak Baik mendapatkan respon sebanyak 2,6%. Adapun melalui perhitungan hasil skor yang diperoleh dari 29 responden tentang Indikator Kompetensi adalah sebesar 394, artinya dari tanggapan tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap Kompetensi petugas pada unit Dikyasa dari 4 pertanyaan yang diajukan berada pada interval nilai 302-394 dengan kategori Cukup Baik

4) Indikator Akses

Adapun yang dimaksud dengan Akses adalah kemampuan untuk mendapatkan manfaat dari sesuatu atau hak untuk memperoleh sesuatu pelayanan. Dengan akses yang ada dan tersedia di lapangan maka masyarakat dengan mudah mendapatkan dan menjangkau segala kebutuhan informasi terkait pelayanan petugas pada lalulintas. Akses disini juga tidaklah semata – mata terkait cara mendapatkan informasi saja, tapi akses disini juga terkait lokasi pos jaga petugas yang selalu ada pada saat dibutuhkan, terlepas dari kecanggihan teknologi sekarang ini masyarakat pengguna Android sudah mampu menjangkau informasi dari mana saja yang mereka butuhkan terkait lalulintas, baik itu google, facebook, twitter, instagram dan lainnya.

Untuk mengetahui lebih jelas tentang tanggapan responden tentang Akses pada Unit Dikyasa dalam melayani masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Persepsi Responden tentang Akses Pada Unit Dikyasa Tahun 2018

No	Sub Indikator		Kategori tanggapan					JUMLAH
			TB	KB	CB	B	SB	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1	Sosialisasi terkait keamanan, keselamatan dalam berlalu lintas dilakukan secara rutin pada tempat-tempat strategis (langsung di jalan raya)	f	2	3	12	6	6	29
		%	6.9%	10.3%	41.4%	20.7%	20.7%	100%
		SKOR	2	6	36	24	30	98
2	Penggunaan media elektronik, media online dan Medsos	f	2	5	10	4	8	29
		%	6.9%	17.2%	34.5%	13.8%	27.6%	100%
		SKOR	2	10	30	16	40	98
3	Informasi tentang pengalihan isu dapat diketahui masyarakat dengan cepat dan mudah	f	1	5	12	7	4	29
		%	3.4%	17.2%	41.4%	24.1%	13.8%	100%
		SKOR	1	10	36	28	20	95
4	Informasi tentang area rawan kecelakaan dapat diketahui dengan cepat dan mudah	f	0	9	11	6	3	29
		%	0.0%	31.0%	37.9%	20.7%	10.3%	100%
		SKOR	0	18	33	24	15	90
JUMLAH		f	5	22	45	23	21	116
		%	4.3%	19.0%	38.8%	19.8%	18.1%	100%
		SKOR	5	44	135	92	105	381
RENTANG SKOR		302-394						
KATEGORI		C U K U P B A I K						

Sumber data: Hasil Olahan Angket, November 2018

Hal ini dibuktikan dengan hasil tanggapan responden atas indikator Akses pada Unit Dikyasa yang mendapatkan respon dari 29 responden terdistribusi pada setiap alternative jawaban yang disediakan. Tanggapan responden paling banyak berada pada kategori Cukup Baik yaitu sebanyak 38,8% atau dengan kata lain ada ± 12 orang responden yang memberikan tanggapan Cukup Baik terhadap Akses pada Unit Dikyasa. Selain itu pada kategori Baik mendapatkan respon sebesar 19,8%. Selanjutnya pada kategori Sangat Baik mendapatkan jawaban dari 18,1% responden. Responen yang memberikan tanggapan kurang baik yaitu sebesar 19,0%. Sedangkan untuk jawaban Tidak Baik mendapatkan respon sebanyak 4,3%. Adapun melalui perhitungan hasil skor yang diperoleh dari 29 responden tentang Indikator Akses adalah sebesar 381, artinya dari tanggapan tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap Akses pada unit Dikyasa dari 4 pertanyaan yang diajukan berada pada interval nilai 302-394 dengan kategori Cukup Baik

5) Indikator Kesopanan

Adapun yang dimaksud dengan Kesopanan adalah sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap

keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak. Kesopanan yang dimaksudkan pada unit ini meliputi Keramahan petugas dalam melakukan penyuluhan/ sosialisasi, pendidikan dan pembinaan berlalu lintas, Perhatian petugas kepada masyarakat saat melakukan penyuluhan/ sosialisasi, pendidikan dan pembinaan berlalu lintas, Kesabaran petugas dalam menghadapi masyarakat yang melakukan pelanggaran saat pengalihan arus dilakukan, dan Sikap simpatik petugas terhadap masyarakat melakukan penyuluhan/ sosialisasi, pendidikan dan pembinaan berlalu lintas. Dengan adanya petugas yang bersikap ramah terhadap masyarakat yang mereka layani sehingga masyarakat merasa dihargai.

Untuk mengetahui lebih jelas tentang tanggapan responden tentang Kesopanan pada Unit Dikyasa dalam melayani masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 6. Persepsi Responden tentang Kesopanan Pada Unit Dikyasa Tahun 2018

No	Sub Indikator		Kategori tanggapan					JUMLAH
			TB	KB	CB	B	SB	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1	Keramahan petugas dalam melakukan penyuluhan/ sosialisasi, pendidikan dan pembinaan berlalu lintas	f	2	1	13	7	6	29
		%	6.9%	3.4%	44.8%	24.1%	20.7%	100%
		SKOR	2	2	39	28	30	101
2	Perhatian petugas kepada masyarakat saat melakukan penyuluhan/ sosialisasi, pendidikan dan pembinaan berlalu lintas	f	0	4	12	7	6	29
		%	0.0%	13.8%	41.4%	24.1%	20.7%	100%
		SKOR	0	8	36	28	30	102
3	Kesabaran petugas dalam menghadapi masyarakat yang melakukan pelanggaran saat pengalihan arus dilakukan	f	1	5	12	3	8	29
		%	3.4%	17.2%	41.4%	10.3%	27.6%	100%
		SKOR	1	10	36	12	40	99
4	Sikap simpatik petugas terhadap masyarakat melakukan penyuluhan/ sosialisasi, pendidikan dan pembinaan berlalu lintas	f	1	5	10	7	6	29
		%	3.4%	17.2%	34.5%	24.1%	20.7%	100%
		SKOR	1	10	30	28	30	99
JUMLAH		f	4	15	47	24	26	116
		%	3.4%	12.9%	40.5%	20.7%	22.4%	100%
		SKOR	4	30	141	96	130	401
RENTANG SKOR			395-487					
KATEGORI			B A I K					

Sumber data: Hasil Olahan Angket, November 2018

Hal ini dibuktikan dengan hasil tanggapan responden atas indikator Kesopanan pada Unit Dikyasa yang mendapatkan respon dari 29 responden terdistribusi pada setiap alternative jawaban yang disediakan. Tanggapan responden paling banyak berada pada kategori Cukup Baik yaitu sebanyak 40,5% atau dengan kata lain ada ± 12 orang responden yang memberikan tanggapan Cukup Baik terhadap Kesopanan pada Unit Dikyasa. Selain itu pada kategori Baik mendapatkan respon sebesar 20,7%. Selanjutnya pada kategori Sangat Baik mendapatkan jawaban dari 22,4% responden. Responen yang memberikan tanggapan kurang baik yaitu sebesar 12,9%. Sedangkan untuk jawaban Tidak Baik mendapatkan respon sebanyak 3,4%. Adapun melalui perhitungan hasil skor yang diperoleh dari 29 responden tentang Indikator Kesopanan adalah sebesar 401, artinya dari tanggapan tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap Kesopanan pada unit Dikyasa dari 4 pertanyaan yang diajukan berada pada interval nilai 395-487 dengan kategori Baik

6) Indikator Komunikasi

Adapun yang dimaksud dengan Komunikasi adalah kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan dan aspirasi masyarakat. Kemampuan petugas untuk berkomunikasi dengan baik pada saat melayani masyarakat akan menjadi sorotan baik dari masyarakat.

Komunikasi penting untuk menyampaikan maksud, tujuan, atau informasi apapun kepada pihak lain baik lewat kata-kata maupun lewat gerakan tubuh.

Komunikasi merupakan bagian yang sangat vital dalam berhubungan dengan orang lain. Begitu banyak persoalan yang muncul di tengah kehidupan manusia gara-gara masalah komunikasi. Kesalahpahaman telah menimbulkan masalah-masalah sekunder seperti sakit hati, kecewa dan marah. Kondisi inilah yang menjadi daya tarik peneliti untuk melihat sampai sejauh manakah peran komunikasi yang dilakukan oleh pihak unit Dikyasa melakukan penyampaian informasi lalu lintas yang dibutuhkan masyarakat, agar tidak lagi terjadi kesalah pahaman penyampaian dan perilaku petugas pada saat memberikan pelayanan mereka dilapangan. Komunikasi yang dilakukan pada unit ini meliputi Kemudahan dalam berkonsultasi dengan petugas pelayanan. Kemudahan dalam berkonsultasi dengan petugas pelayanan, Petugas dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat, dan Terdapatnya petugas yang respek menerima dengan baik setiap laporan terkait kecelakaan lalu lintas dari masyarakat.

Untuk mengetahui lebih jelas tentang tanggapan responden tentang Komunikasi Unit Dikyasa dalam melayani masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 7. Persepsi Responden tentang Komunikasi Pada Unit Dikyasa Tahun 2018

No	Sub Indikator	Kategori tanggapan					JUMLAH	
		TB	KB	CB	B	SB		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1	Kemudahan dalam berkonsultasi dengan petugas pelayanan	f	2	6	11	7	3	29
		%	6.9%	20.7%	37.9%	24.1%	10.3%	100%
		SKOR	2	12	33	28	15	90
2	Petugas dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat	f	0	4	10	10	5	29
		%	0.0%	13.8%	34.5%	34.5%	17.2%	100%
		SKOR	0	8	30	40	25	103
3	Petugas dapat menerima dengan baik setiap keluhan dan saran dari masyarakat	f	0	8	11	5	5	29
		%	0.0%	27.6%	37.9%	17.2%	17.2%	100%
		SKOR	0	16	33	20	25	94
JUMLAH		f	2	18	32	22	13	87

	%	2.3%	20.7%	36.8%	25.3%	14.9%	100%
	SKOR	2	36	96	88	65	287
RENTANG SKOR	227-296						
KATEGORI	C U K U P B A I K						

Sumber data: Hasil Olahan Angket, November 2018

Dari tabel Komunikasi tersebut diatas dapat dijelaskan bahwa Komunikasi merupakan salah satu kebutuhan utama manusia. Namun dari hasil survey yang dilakukan masih adanya masyarakat yang merasa bahwa petugas dalam menjalankan tugasnya belum mampu melakukan komunikasi yang baik.

Hasil tanggapan responden atas indikator Komunikasi pada Unit Dikyasa yang mendapatkan respon dari 29 responden terdistribusi pada setiap alternative jawaban yang disediakan. Tanggapan responden paling banyak berada pada kategori Cukup Baik yaitu sebanyak 36,8% atau dengan kata lain ada ±11 orang responden yang memberikan tanggapan Cukup Baik terhadap Komunikasi pada Unit Dikyasa. Selain itu pada kategori Baik mendapatkan respon sebesar 25,3%. Selanjutnya pada kategori Sangat Baik mendapatkan jawaban dari 14,9% responden. Responden yang memberikan tanggapan kurang baik yaitu sebesar 20,7%. Sedangkan untuk jawaban Tidak Baik mendapatkan respon sebanyak 2,3%. Adapun melalui perhitungan hasil skor yang diperoleh dari 29 responden tentang Indikator Komunikasi adalah sebesar 287, artinya dari tanggapan tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap Komunikasi pada unit Dikyasa dari 3 pertanyaan yang diajukan berada pada interval nilai 227-296 dengan kategori Cukup Baik.

moral dan berkonotasi atribut positif dan berbudi luhur seperti integritas dan keterusterangan termasuk keterusterangan pada perilaku. Kejujuran adalah bagian dari harga diri yang harus dijaga karena bernilai tinggi. Kejujuran merupakan pangkal dari kepercayaan. Dalam pelaksanaan pelayanan, petugas pemberi layanan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan dengan jujur sesuai dengan aturan dan pedoman organisasi. Mampu menyampaikan semua informasi kebijakan dan tata tertib lalu lintas kepada masyarakat tanpa ada yang dirahasiakan.

Kejujuran yang dimaksud disini meliputi penyampaian informasi hukum dari petugas dengan benar pada saat menangani kasus kecelakaan lalu lintas, penjelasan petugas terkait penanganan penyelesaian masalah kasus kecelakaan lalu lintas, petugas yang dapat dipercaya oleh masyarakat dalam menyelesaikan kasus kecelakaan lalu lintas, petugas yang dapat dipercaya oleh masyarakat dalam menyelesaikan kasus kecelakaan lalu lintas.

Untuk mengetahui lebih jelas tentang tanggapan responden tentang Kejujuran pada Unit Dikyasa dalam melayani masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut ini:

7) Indikator Kejujuran

Kejujuran yang dimaksud dari Indikator Kejujuran disini adalah mengacu pada aspek karakter,

Tabel 8. Persepsi Responden tentang Kejujuran Pada Unit Dikyasa Tahun 2018

No	Sub Indikator		Kategori tanggapan					JUMLA H
			TB	KB	CB	B	SB	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1	Keterbukaan petugas dalam menyampaikan informasi tentang pelaksanaan pendidikan masyarakat dan rekayasa lalu lintas	f	0	8	12	5	4	29
		%	0.0%	27.6%	41.4%	17.2%	13.8%	100%
		SKOR	0	16	36	20	20	92
2	Terdapatnya petugas yang dapat dipercaya oleh masyarakat dalam melakukan pendidikan dan pembinaan tertib berlalu lintas	f	1	4	13	8	3	29
		%	3.4%	13.8%	44.8%	27.6%	10.3%	100%
		SKOR	1	8	39	32	15	95
3	Kesesuaian materi sosialisasi/ pendidikan/	f	1	3	13	8	4	29
		%	3.4%	10.3%	44.8%	27.6%	13.8%	100%

	pembinaan dengan fakta atau kondisi lapangan	SKOR	1	6	39	32	20	98
4	Integritas petugas dalam memberikan sosialisasi/ pendidikan/ pembinaan dan rekayasa lalu lintas sesuai dengan tanggung jawabnya	f	0	2	17	5	5	29
		%	0.0%	6.9%	58.6%	17.2%	17.2%	100%
		SKOR	0	4	51	20	25	100
JUMLAH		f	2	17	55	26	16	116
		%	1.7%	14.7%	47.4%	22.4%	13.8%	100%
		SKOR	2	34	165	104	80	385
RENTANG SKOR		302-394						
KATEGORI		C U K U P B A I K						

Sumber data: Hasil Olahan Angket, November 2018

Dari tabel Kejujuran tersebut diatas dapat dijelaskan bahwa Kejujuran dalam penyampaian segala informasi terkait lalulintas oleh petugas sangatlah penting, tanpa ada yang perlu dirahasiakan kepada masyarakat yang sangat awam dengan pengetahuan terkait aturan yang berlaku pada lalulintas di jalan raya. Hal ini dibuktikan dengan hasil tanggapan responden atas indikator Kejujuran pada Unit Dikyasa yang mendapatkan respon dari 29 responden terdistribusi pada setiap alternative jawaban yang disediakan. Tanggapan responden paling banyak berada pada kategori Cukup Baik yaitu sebanyak 47,4% atau dengan kata lain ada ± 14 orang responden yang memberikan tanggapan Cukup Baik terhadap Kejujuran pada Unit Dikyasa. Selain itu pada kategori Baik mendapatkan respon sebesar 22,4%. Selanjutnya pada kategori Sangat Baik mendapatkan jawaban dari 13,8% responden. Responen yang memberikan tanggapan Kurang Baik yaitu sebesar 14,7%. Sedangkan untuk jawaban Tidak Baik mendapatkan respon sebanyak 1,7%. Adapun melalui perhitungan hasil skor yang diperoleh dari 29 responden tentang Indikator Kejujuran adalah sebesar 385, artinya dari tanggapan tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap Kejujuran pada unit Dikyasa dari 4 pertanyaan yang diajukan berada pada interval nilai 302-394 dengan kategori Cukup Baik.

8) Indikator Keamanan

Keamanan yang dimaksud dari Indikator Keamanan disini adalah mengacu pada kenyamanan dan kepastian

hukum bagi masyarakat, dalam arti proses pelaksanaan pelayanan maupun mutu produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat. Proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum. Atau dapat juga dikatakan pelayanan adalah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Keamanan dalam memberikan pelayanan pada unit ini kepada masyarakat adalah kenyamanan dan kepastian hukum yang dirasakan masyarakat, dalam menerima produk pelayanan publik dimana petugas mampu memberikan jaminan kepastian hukum kepada korban/ tersangka terhadap kasus kecelakaan lalu lintas, Memberikan jaminan perlindungan hukum dari tindakan main hakim sendiri terhadap tersangka kasus kecelakaan lalu lintas, Petugas dapat memberikan solusi atas permasalahan masyarakat selama proses penyelesaian kasus kecelakaan lalu lintas baik untuk korban ataupun tersangka, Pengetahuan petugas memahami tentang kebutuhan masyarakat saat mengalami kecelakaan lalu lintas.

Untuk mengetahui lebih jelas tentang tanggapan responden tentang Keamanan Unit Dikyasa dalam melayani masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 9. Persepsi Responden tentang Keamanan Pada Unit Dikyasa Tahun 2018

No	Sub Indikator		Kategori tanggapan					JUMLAH
			TB	KB	CB	B	SB	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1	Pengalihan arus yang dilakukan tetap mengutamakan keamanan pengguna jalan	f	2	4	12	8	3	29
		%	6.9%	13.8%	41.4%	27.6%	10.3%	100%
		SKOR	2	8	36	32	15	93
2	Memberikan kepastian bahwa dengan	f	1	3	13	7	5	29

	mengikuti petunjuk yang diberikan, masyarakat bebas dari bahaya	%	3.4%	10.3%	44.8%	24.1%	17.2%	100%
		SKOR	1	6	39	28	25	99
3	Petugas melakukan kerjasama dalam melakukan rekayasa lalu lintas demi meningkatkan keselamatan pengguna jalan	f	1	7	10	6	5	29
		%	3.4%	24.1%	34.5%	20.7%	17.2%	100%
		SKOR	1	14	30	24	25	94
4	Petugas memberikan jaminan atas tindak lanjut dari sosialisasi/ pendidikan dan pembinaan yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat sehingga tertib berlalu lintas	f	1	5	10	9	4	29
		%	3.4%	17.2%	34.5%	31.0%	13.8%	100%
		SKOR	1	10	30	36	20	97
JUMLAH		f	5	19	45	30	17	116
		%	4.3%	16.4%	38.8%	25.9%	14.7%	100%
		SKOR	5	38	135	120	85	383
RENTANG SKOR		302-394						
KATEGORI		C U K U P B A I K						

Sumber data: Hasil Olahan Angket, November 2018

Hasil tanggapan responden atas indikator Keamanan pada Unit Dikyasa yang mendapatkan respon dari 29 responden terdistribusi pada setiap alternative jawaban yang disediakan. Tanggapan responden paling banyak berada pada kategori Cukup Baik yaitu sebanyak 38,8% atau dengan kata lain ada ± 12 orang responden yang memberikan tanggapan Cukup Baik terhadap Keamanan pada Unit Dikyasa. Selain itu pada kategori Baik mendapatkan respon sebesar 25,9%. Selanjutnya pada kategori Sangat Baik mendapatkan jawaban dari 14,7% responden. Responen yang memberikan tanggapan Kurang Baik yaitu sebesar 16,4%. Sedangkan untuk jawaban Tidak Baik mendapatkan respon sebanyak 4,3%. Adapun melalui perhitungan hasil skor yang diperoleh dari 29 responden tentang Indikator Keamanan adalah sebesar 383, artinya dari tanggapan

tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap Keamanan pada unit Dikyasa dari 4 pertanyaan yang diajukan berada pada interval nilai 302-394 dengan kategori Cukup Baik

9) Indikator Pengetahuan

Pengetahuan yang dimaksud dalam Pelayanan disini adalah informasi atau maklumat yang diketahui atau disadari oleh seseorang. Pengetahuan muncul dari berbagai gejala yang ditemui dan diperoleh manusia melalui pengamatan akal.

Untuk mengetahui lebih jelas tentang tanggapan responden tentang Pengetahuan Unit Dikyasa dalam melayani masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 10. Persepsi Responden tentang Pengetahuan Pada Unit Dikyasa Tahun 2018

No	Sub Indikator		Kategori tanggapan					JUMLAH
			TB	KB	CB	B	SB	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1	pengetahuan yang mencukupi dalam melakukan sosialisasi, pendidikan dan pembinaan	f	2	5	15	2	5	29
		%	6.9%	17.2%	51.7%	6.9%	17.2%	100%
		SKOR	2	10	45	8	25	90
2	Petugas dapat mengatasi kemacetan dengan cepat	f	3	6	11	3	6	29
		%	10.3%	20.7%	37.9%	10.3%	20.7%	100%
		SKOR	3	12	33	12	30	90
3	Pengetahuan petugas dalam memahami kebutuhan masyarakat	f	4	5	11	5	4	29
		%	13.8%	17.2%	37.9%	17.2%	13.8%	100%
		SKOR	4	10	33	20	20	87
4	Petugas mengetahui cara menyelesaikan permasalahan berlalu lintas yang dihadapi masyarakat	f	2	4	11	5	7	29
		%	6.9%	13.8%	37.9%	17.2%	24.1%	100%
		SKOR	2	8	33	20	35	98
JUMLAH		f	11	20	48	15	22	116
		%	9.5%	17.2%	41.4%	12.9%	19.0%	100%
		SKOR	11	40	144	60	110	365
RENTANG SKOR		302-394						
KATEGORI		C U K U P B A I K						

Sumber data: Hasil Olahan Angket, November 2018

Dari tabel Pengetahuan tersebut diatas dapat dijelaskan bahwa Pengetahuan dalam memberikan pelayanan pada unit ini merupakan pengetahuan petugas dalam melayani dan menyampaikan informasi terkait ketertiban lalu lintas. Pada tabel dibuktikan dengan hasil tanggapan responden atas indikator Pengetahuan pada Unit Dikyasa yang mendapatkan respon dari 29 responden terdistribusi pada setiap alternative jawaban yang disediakan. Tanggapan responden paling banyak berada pada kategori Cukup Baik yaitu sebanyak 41,4% atau dengan kata lain ada ±12 orang responden yang memberikan tanggapan Cukup Baik terhadap Pengetahuan pada Unit Dikyasa. Selain itu pada kategori Baik mendapatkan respon sebesar 12,9%. Selanjutnya pada kategori Sangat Baik mendapatkan jawaban dari 19,0% responden. Responen yang memberikan tanggapan kurang baik yaitu sebesar 17,2%. Sedangkan untuk jawaban Tidak Baik mendapatkan respon sebanyak 9,5%. Adapun melalui perhitungan hasil skor yang diperoleh dari 29 responden tentang Indikator Pengetahuan adalah sebesar 365, artinya dari tanggapan tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap Pengetahuan pada unit Dikyasa dari 4 pertanyaan yang diajukan berada pada interval nilai 302-394 dengan kategori Cukup Baik.

Adapun yang dimaksud Bukti Langsung dalam Pelayanan disini adalah bukti konkret kemampuan suatu organisasi untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan, baik itu sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan pegawai. Untuk mengetahui lebih jelas tentang tanggapan responden tentang Bukti Langsung pada Unit Dikyasa dalam melayani masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut ini:

10) Indikator Bukti Langsung

Tabel 11. Persepsi Responden tentang Bukti Langsung Pada Unit Dikyasa Tahun 2018

No	Sub Indikator	Kategori tanggapan					JUMLA H	
		TB	KB	CB	B	SB		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1	Terdapat petugas yang melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat	f	0	5	11	5	8	29
		%	0.0%	17.2 %	37.9 %	17.2 %	27.6 %	100%
		SKOR	0	10	33	20	40	103
2	Terdapat penggunaan media elektronik dalam melakukan sosialisasi	f	2	6	7	8	6	29
		%	6.9%	20.7 %	24.1 %	27.6 %	20.7 %	100%
		SKOR	2	12	21	32	30	97
3	Perlengkapan untuk melakukan pengalihan arus lalu lintas	f	0	7	12	5	5	29
		%	0.0%	24.1 %	41.4 %	17.2 %	17.2 %	100%
		SKOR	0	14	36	20	25	95
4	Tersedianya informasi dalam bentuk brosur	f	4	8	4	9	4	29
		%	13.8 %	27.6 %	13.8 %	31.0 %	13.8 %	100%
		SKOR	4	16	12	36	20	88

5	Kelengkapan alat peraga dalam melakukan sosialisasi, pendidikan dan pembinaan	f	1	4	12	7	5	29
		%	3.4%	13.8%	41.4%	24.1%	17.2%	100%
		SKOR	1	8	36	28	25	98
JUMLAH		f	7	30	46	34	28	145
		%	4.8%	20.7%	31.7%	23.4%	19.3%	100%
		SKOR	7	60	138	136	140	481
RENTANG SKOR		377-492						
KATEGORI		C U K U P B A I K						

Sumber data: Hasil Olahan Angket, November 2018

Hal ini dibuktikan dengan hasil tanggapan responden atas indikator Bukti Langsung pada Unit Dikyasa yang mendapatkan respon dari 29 responden terdistribusi pada setiap alternative jawaban yang disediakan. Tanggapan responden paling banyak berada pada kategori Cukup Baik yaitu sebanyak 31,7% atau dengan kata lain ada ± 12 orang responden yang memberikan tanggapan Cukup Baik terhadap Bukti Langsung pada Unit Dikyasa. Selain itu pada kategori Baik mendapatkan respon sebesar 23,4%. Selanjutnya

pada kategori Sangat Baik mendapatkan jawaban dari 19,3% responden. Responen yang memberikan tanggapan kurang baik yaitu sebesar 20,7%. Sedangkan untuk jawaban Tidak Baik mendapatkan respon sebanyak 4,8%. Adapun melalui perhitungan hasil skor yang diperoleh dari 29 responden tentang Indikator Bukti Langsung adalah sebesar 481, artinya dari tanggapan tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap Bukti Langsung pada unit Dikyasa dari 4 pertanyaan yang diajukan berada pada interval nilai 377-492 dengan kategori Cukup Baik.

Tabel 12. Rekapitulasi Persepsi Responden Terhadap Kinerja Pelayanan Pada Unit Dikyasa

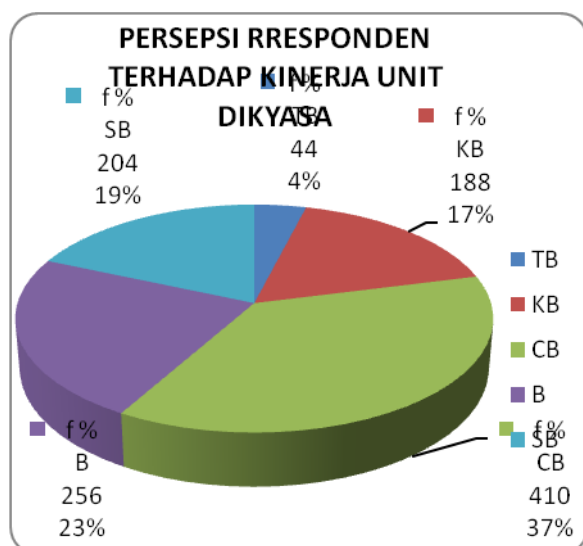
No	Sub Indikator		Kategori tanggapan					JUMLAH
			TB	KB	CB	B	SB	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1	KEHANDALAN	f	4	15	57	62	36	174
		%	2.3%	8.6%	32.8%	35.6%	20.7%	100%
		SKOR	4	30	171	248	180	633
2	DAYA TANGGAP	f	6	26	47	19	18	116
		%	5.2%	22.4%	40.5%	16.4%	15.5%	100%
		SKOR	6	52	141	76	90	365
3	KOMPETENSI	f	3	28	33	24	28	116
		%	2.6%	24.1%	28.4%	20.7%	24.1%	100%
		SKOR	3	56	99	96	140	394
4	AKSES	f	5	22	45	23	21	116
		%	4.3%	19.0%	38.8%	19.8%	18.1%	100%
		SKOR	5	44	135	92	105	381
5	KESOPANAN	f	4	15	47	24	26	116
		%	3.4%	12.9%	40.5%	20.7%	22.4%	100%
		SKOR	4	30	141	96	130	401
6	KOMUNIKASI	f	2	18	32	22	13	87
		%	2.3%	20.7%	36.8%	25.3%	14.9%	100%
		SKOR	2	36	96	88	65	287
7	KEJUJURAN	f	2	17	55	26	16	116
		%	1.7%	14.7%	47.4%	22.4%	13.8%	100%
		SKOR	2	34	165	104	80	385
8	KEAMANAN	f	5	19	45	30	17	116
		%	4.3%	16.4%	38.8%	25.9%	14.7%	100%

		SKOR	5	38	135	120	85	383
9	PENGETAHUAN	f	11	20	48	15	22	116
		%	9.5%	17.2%	41.4%	12.9%	19.0%	100%
		SKOR	11	40	144	60	110	365
10	BUKTI LANGSUNG	f	7	30	46	34	28	145
		%	4.8%	20.7%	31.7%	23.4%	19.3%	100%
		SKOR	7	60	138	136	140	481
JUMLAH		f	44	188	410	256	204	1102
		%	4.0%	17.1%	37.2%	23.2%	18.5%	100%
		SKOR	44	376	1230	1024	1020	3694
RENTANG SKOR		377-492						
KATEGORI		C U K U P B A I K						

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa responden menyatakan Kinerja Unit Dikyasa adalah Cukup Baik dengan skor yang didapat sebesar 3694 yang berada pada rentang Cukup Baik yaitu 3168-4142. Hal ini sesuai juga dengan hasil distribusi frekuensi tanggapan responden yang diperoleh yaitu sebesar 37,2% responden menyatakan bahwa Kinerja Unit Dikyasa Cukup Baik. Atau jika dihitung secara matematis, maka dari 38 orang responden sebanyak ±11 orang

memberikan respon Cukup Baik, ±7 orang memberi respon Baik atau sebesar 23,2% dari 29 orang responden. Selanjutnya ada sekitar 6 orang memberi respon Sangat Baik atau sebesar 18,5% dari 29 responden, ±5 orang memberi respon Kurang Baik yaitu sebesar 17,1% responden dan ±2 orang memberi respon tidak baik atau sebesar 4,0%.

Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan melalui grafik berikut:



4. Kesimpulan

Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan pada Sat Lantas Polres Dumai untuk berbagai jenis pelayanan publik yang dilakukan maka dapat disimpulkan::

- 1) Kinerja Unit Dikyasa dapat dikatakan CUKUP BAIK dengan skor yang diperoleh sebesar 3694 yang jika dilihat berdasarkan perhitungan, angka tersebut berada pada rentang 3168-4142. Dilihat dari distribusi frekuensi maka jawaban responden paling banyak adalah pada kategori Cukup Baik dengan mendapatkan respon dari 37,2% responden.
- 2) Kinerja Sat Lantas Polres Dumai dapat dikategorikan BAIK. Yaitu mendapatkan respon sebesar 38,8% dari 143 responden yang digunakan

dalam kajian ini. Dari perhitungan Skor, maka dari skor yang didapat yaitu sebesar 21472 yang berada pada rentang Skor 19448-24023, sehingga kinerja Sat Lantas Polres dalam hal ini dapat dikategorikan **BAIK**.

5. Daftar Pustaka

- Budiono, Bambang, (2009), *Pengaruh Pengawasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*, Bandung : PSS Unpad
- Fitzimmons, (2005), (Edisi Terjemahan) *Marketing Management*, USA: Prentice Hall.Inc.
- Hanif, (2007), *Managemen Operasional Pelayanan Prima*, Bumi Aksara, Jakarta .

- Hardiansyah, Dr.M.Si, (2011), *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta.
- Komarudin, (2014), *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Genesindo.
- Mahmudi,(2003),*Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Moenir, H. A. S, (2014), *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Pasalong, Harbani,(2012), *Teori Administrasi Publik*, Penerbit Alfabeta, Makasar
- Riduwan,(2007), *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Sinambela, Lijen Politik, (2006), *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, (2014), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Alfabeta, Bandung.
- Surjadi, (2009), *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Refika Aditama, Bandung.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.
- <https://otomotif.kompas.com/read/2017/12/04/100400715/kematian-akibat-kecelakaan-di-indonesia-tertinggi-di-dunia>.