

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM C) DI KANTOR SATUAN LALU LINTAS KEPOLISIAN RESORT HULU SUNGAI UTARA

Anna Maryati¹, Taufik Arbain², M. Riduansyah Syafari³

STIA Amuntai¹, Administrasi Publik FISIP Universitas Lambung Mangkurat^{2,3}

Email: maryatianna3@gmail.com^{1(*)}, opinibanua@gmail.com², riduansyah.publik-fisip@ulm.ac.id³

Abstract

This study aims to describe and analyze the quality of service for making SIM C and find out what factors affect the quality of service for making SIM C at the Traffic Unit Office of the Hulu Sungai Utara Resort Police. The research method used is qualitative with qualitative descriptive research type. Overall, the quality of the SIM C-making service at the Hulu Sungai Utara Resort Police Traffic Unit is considered to be quite good, this can be seen from the registration service that provides good service, but the parking lot is still inadequate. Payments at the BRI counter have been carried out in accordance with applicable regulations. It's just that for data entry SIM photos, the service is a bit slow and the service waiting room is not comfortable because air conditioner is broken. The implementation of the theoretical exam and practical exam of SIM services is good, it's just that the field for practical implementation is a bit bumpy. SIM issuance service is good. Factors related to the quality of service for making SIM C at the Hulu Sungai Utara Resort Police Traffic Unit are human resources, facilities and infrastructure, uncertainty of service time, network system errors and power outages. To improve the quality of service for making SIM C, the authors suggest to the Head of the Traffic Unit of the Hulu Sungai Utara Resort Police to further improve the facilities and infrastructure, especially for air conditioning, parking lots, and fields for practical exams. Increasing the reliability of officers in serving quickly. Adding human resources and the need to repair or buy a generator, so that when a power outage occurs it does not become an obstacle when carrying out the service process for making a SIM.

Keywords: Service Quality, SIM

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa kualitas pelayanan pembuatan SIM C dan mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan SIM C di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu sungai Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan tipe

penelitian deskriptif kualitatif. Secara keseluruhan kualitas pelayanan pembuatan SIM C di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara dinilai sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari pelayanan pendaftaran yang melakukan pelayanan dengan baik hanya saja untuk tempat parkir masih kurang memadai. Pembayaran di Loket BRI sudah melaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hanya saja untuk entry data foto SIM pelayanannya agak lambat dan ruang tunggu pelayanan kurang nyaman dikarenakan AC ruangan rusak. Pelaksanaan Ujian teori dan ujian praktek SIM pelayanannya sudah baik, hanya saja lapangan untuk pelaksanaan praktek agak bergelombang. Pelayanan penerbitan SIM sudah baik. Faktor yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pembuatan SIM C di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara adalah sumber daya manusia, sarana dan prasarana, ketidakpastian waktu pelayanan, sistem jaringan eror dan pemadaman listrik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan SIM C, penulis menyarankan kepada Kepala Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara untuk meningkatkan lagi sarana dan prasarana terutama untuk pendingin ruangan, tempat parkir, dan lapangan untuk ujian praktek. Meningkatkan lagi kehandalan petugas dalam melayani dengan cepat. Menambah sumber daya manusia dan perlunya memperbaiki atau membeli ginset, agar saat terjadi pemadaman listrik tidak menjadi kendala saat melakukan proses pelayanan pembuatan SIM.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, SIM

PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan yang pada dasarnya menyangkut berbagai aspek kehidupan yang sangat luas.

Kepolisian Republik Indonesia disini merupakan bagian fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan dan keamanan, ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayom, dan pelayanan pada masyarakat. Secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa, polisi sangatlah lekat dengan pelayanan publik. Salah satunya ialah Pelayanan pembuatan SIM (surat izin mengemudi) merupakan salah satu pelayanan dasar administratif yang penting. Peraturan kepala kepolisian negara republik Indonesia nomor 9 tahun 2012 pasal

52 ayat 2 tentang surat izin mengemudi. Menyebutkan bahwa yang berwenang dalam melakukan penerbitan SIM (surat izin mengemudi) kepada masyarakat adalah kepala kepolisian disetiap wilayah masing-masing dan didelegasikan kepada kepala satuan lalu lintas. 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.

Berdasarkan keterangan Baur Tilang Satlantas Polres Hulu Sungai Utara, rata-rata pengendara yang tidak memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) dalam sebulan itu ada sekitar 25 orang bahkan lebih, itupun secara kasat mata masih belum termasuk saat razia resmi. Hal ini merupakan sesuatu yang harus diperhatikan oleh satlantas Polres Hulu Sungai Utara, apakah ada yang salah saat penyampaian sosialisasi kepada masyarakat, atau saat melakukan proses administrasinya. Belum lagi isu-isu yang beredar diduga keluhan dari beberapa masyarakat tentang lamanya waktu saat proses pelayanan,

adajuga tentang tidak lulus-lulus saat melakukan tes padahal sudah sering melakukan tes, ada juga beberapa yang menyatakan kurang ramahnya petugas dalam melakukan pelayanan. Padahal SOP pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) sudah jelas menetapkan aturan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi(SIM) termasuk berapa lama waktu yang digunakan dalam proses pembuatan Surat Izin Mengemudi(SIM).

Dalam konteks good governance, pelayanan publik merupakan gerbang utama reformasi birokrasi instansi, karena pelayanan publik adalah ruang dimana masyarakat dan aparatur negara berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Kualitas pelayanan publik belum terlaksana dengan baik menyebabkan buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Ada kasus di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara mengenai aspek indikator kepuasan konsumen yang dinilai belum memadai yaitu: ruang tunggu dinilai masih kurang walaupun sudah bnyak disediakan kursi tunggu, namun saat banyaknya pembuat SIM yang datang, maka kursi tunggu yang tersedia kurang dan sebagian masyarakat mengantri dengan cara berdiri., untuk bagian responsivess dalam indikator respon petugas dalam melayani dengan cepat juga masih dinilai kurang, karena kurangnya Sumber Daya Manusi (SDM) petugas membuat pelayanan relatif lama, apalagi dibagian ujian praktek, kalau salah satu petugas ada yang lepas dinas, maka petugas yang melaksanakan ujian praktek hanya satu orang saja. Kepastian waktu dalam pelayanan juga belum sesuai dengan Standar operasional yang berlaku, SOP nya 20 atau 30 menit, bisa menjadi satu jam lebih. Dan untuk empati, kurangnya sumber daya manusia pada bagian pembuatan SIM ini membuat tidak adanya petugas yang memperhatikan pengguna layanan SIM, misalnya ada seorang siswa yang membuat SIM, karena kurangnya pengetahuan tentang

alur pembuatan SIM, maka ia salah menaruh berkasnya, karena tidak adanya petugas yang memperhatikan, maka anak tersebut belum dipanggil-panggil untuk prosedur selanjutnya dikarenakan salah dalam meletakkan berkasnya. Berdasarkan paparan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul: “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (Sim C) Di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara”.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas tentunya menarik untuk diteliti dan dianalisis secara mendalam khususnya Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) Di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Pentingnya meneliti pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) karena adanya ketidakberkualitasan pelayanan sehingga masih banyaknya pengendara yang belum memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) di wilayah hukum Polres Hulu Sungai Utara. Penelitian ini difokuskan pada pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) C, yaitu Pendaftaran dan Verifikasi data, pembayaran di loket BRI, Entri data dan foro SIM, Ujian Teori dan Ujian Praktek, penerbitan SIM.

Maka peneliti akan melakukan analisis untuk mengukur atau menilai kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara yang berdasarkan pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam Hardiansyah (2011) yaitu tangibles (Nyata), Reliability (Dapat dipercaya), Responsivess (Keinginan untuk membantu), Assurance (Kepastian), Empathy (Empati).

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi

(SIM)C di kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara?

2. Apa saja faktor yang menghambat kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) C di kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara?

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian dilakukan pada objek yang alamiah. Objek yang alamiah adalah objek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika pada objek tersebut (Sugiyono,2014). Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, jadi ia juga menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi.

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah Masyarakat/pemohon dalam pembuatan SIM sebanyak 5 orang, Kasat Lantas Polres Hulu Sungai Utara, Petugas dalam loket, Petugas lapangan yang mentes pemohon. Data Sekunder adalah data yang berupa dokumen-dokumen atau arsip-arsip. Dalam data sekunder penulis menggunakan dokumen-dokumen yang ada dikantor Urusan Surat Izin Mengemudi Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data Penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman. Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh, aktivitas tersebut yaitu, Data Reduction (Reduksi data) Sebagaimana fokus

penelitian, maka reduksi data dalam penelitian ini hanya diarahkan pada hal-hal yang bersangkutan dengan Kualitas Pelayanan dikantor Urusan SIM Satlantas Poles Hulu Sungai Utara. Hal ini mengingat dalam Hemat Miles dan Huberman (Sugiyono,2014), mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dalam mereduksi data setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai, Data Display (Penyajian Data) Data yang diperoleh dari lapangan berkaitan dengan Kualitas Pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Kantor Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara, baik data primer maupun data sekunder selanjutnya diorganisasikan sedemikian rupa terutama dalam bentuk teks naratif sebagaimana dikatakan Miles dan Huberman (Sugiyono,2014:249), melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga semakin mudah dipahami. Conclusion Drawing/Verification, Usai tahap penyajian data dilakukan, langkah berikutnya dalam penelitian ini adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi terhadap data yang telah diperoleh, baik primer maupun sekunder belumlah mencukupi untuk dapat menjelaskan secara lengkap berkenaan dengan Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara. Melalui penarikan kesimpulan dan verifikasi dapatlah diidentifikasi kekosongan data yang belum terisi ketika dilakukan pengumpulan data sebelumnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara

Pelayanan masyarakat atau pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara dilaksanakan berdasarkan

Peraturan kepala kepolisian negara republik Indonesia nomor 9 tahun 2012 pasal 52 ayat 2 tentang surat izin mengemudi. Menyebutkan bahwa yang berwenang dalam melakukan penerbitan SIM (surat izin mengemudi) kepada masyarakat adalah kepala kepolisian disetiap wilayah masing-masing dan didelegasikan kepada kepala satuanlalu lintas. SIM (Surat Izin Mengemudi) 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.

Tujuan dari pembuatan SIM (surat izin mengemudi) menurut Peraturan kepala kepolisian negara republik Indonesia nomor 9 tahun 2012 pasal 52 ayat 2 adalah terjaminnya kualitas kompetensi pengemudi kendaraan bermotor dalam rangka mewujudkan keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran berlalu lintas. Terwujudnya tertib administrasi pelayanan dalam penerbitan Surat Ijin mengemudi. Kendaraan bermotor yang transparan, efektif, efisien dan akuntabel. Terwujudnya pusat data Registrasi dan Identifikasi pengemudi kendaraan bermotor yang akurat guna kepentingan forensic Kepolisian. Terwujudnya sistim manajemen Informasi dan komunikasi Surat Ijin Mengemudi terpadu dalam rangka pengawasan dan Pengendalian Pengemudi kendaraan bermotor. Terwujudnya budaya tertib berlalu lintas.

Kualitas pelayanan publik belum terlaksana dengan baik menyebabkan buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah yang memiliki fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik dan seiring dengan tuntutan perkembangan, sudah menjadi keharusan pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut. Pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena menjadi arena interaksi antara pemerintah dan warganya. Akan tetapi dewasa ini, kepercayaan masyarakat atau

publik terhadap kinerja pemerintah atau birokrasi khususnya pada pelayanan mengalami degradasi yang semakin parah oleh akibat dari lemahnya kinerja aparat-aparat pemerintahan atau birokrasi terutama pada bagian pelayanan.

Masyarakat banyak mengeluhkan tentang kurangnya empati petugas dalam melakukan pelayanan, adanya kesejangan sosial, pelayanan yang berbelit-belit sehingga membutuhkan waktu yang relatif lama, serta para petugas yang kurang kompeten pada bidangnya, belum lagi petugas yang tidak ada ditempat, sehingga masyarakat atau pengguna layanan masih harus menunggu petugas datang, hal ini menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Ciri-ciri atau atribut-atribut yang ada dalam kualitas tersebut menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011:40) adalah:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain; Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain.

Sampara dalam Hardiyansyah (2011) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai

suatu pembakuan pelayanan yang baik. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Menentukan Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) Di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara, di gunakan teori yang di kemukakan Zeithaml,et.al dalam Hardiyansyah (2011) yaitu:

- 1) Bukti Langsung (Tangible); sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti, gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan, tempat parkir, dan lain-lain.
- 2) Keandalan (Reliability); Kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan untuk memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimalkan masalah.
- 3) Daya Tanggap (Responsiveness); sebagai sikap tanggap mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, seperti mampu memberikan informasi yang benar untuk masyarakat atau pelanggan dan tidak memberikan sikap yang acuh.
- 4) Jaminan (Assurance); kemampuan karyawan atau petugas dalam menimbulkan kepercayaan masyarakat atau pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan dan menghargai masyarakat atau pelanggan.
- 5) Kepedulian (Empaty): kemampuan dan kesediaan petugas atau karyawan dalam memberikan perhatian seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan pelanggan dan peduli kepada pelanggan.

Dimensi Bukti Langsung (Tangible)

Bukti langsung (tangible) adalah kenampakan fisik dari Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara terutama di bagian pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) untuk menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Sarana dan prasarana merupakan daya tarik yang harus terpenuhi dengan baik, agar pelayanan dapat dilakukan dan diberikan secara maksimal.

Tersedianya sarana dan prasarana dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara yang baik serta memadai akan meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat atau pemohon pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C). Karena itu, dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara dilengkapi dengan peralatan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat yang di kemukan oleh Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011:40) adalah:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain; Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain.

Oleh karena itu diharapkan pada Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort

Hulu Sungai Utara terutama dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) dapat memberikan pelayanan yang baik dan maksimal dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai tersebut. Semakin baiknya kualitas pelayanan maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan tinggi.

Bukti langsung (tangible) mencakup kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan, ruang tunggu, papan informasi, tempat parkir. Pelayanan yang baik di capai dengan memberikan sarana dan prasarana yang baik bagi masyarakat atau pengguna layanan. Sarana dan prasarana pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara sudah terpenuhi dengan baik. Hanya saja ada sebagian yang belum memenuhi atau terpenuhi guna mendapatkan kapuasan masyarakat saat melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis, sebagaimana yang telah diuraikan, dapat diperoleh gambaran bahwa sarana dan prasarana penunjang di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara sudah cukup baik, hanya saja perlu diperhatikan untuk AC serta tempat parkir. Banyaknya permintaan untuk membuat Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara setiap tahunnya mengalami perkembangan yang signifikan, baik dari pembuatan maupun perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM C), oleh karena itu sarana dan prasarana yang menjadi faktor pendukung kualitas pelayanan sangat dibutuhkan seperti ruang tunggu yang nyaman serta tempat parkir yang memadai.

Dimensi Kehandalan (Reliability)

Kehandalan (reliability) merupakan Kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan untuk memecahkan masalah dan

kemampuan untuk meminimalkan masalah. Untuk mengukur kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara dapat dilihat dari pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, persyaratan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C), tanggung jawab serta kedisiplinan pegawai. Dari wawancara serta observasi penulis saat dilapangan, menunjukkan bahwa proses pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara sudah memenuhi peraturan yang telah ditetapkan. Untuk biaya pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara juga sudah seduai dengan PP RI Nomor 60 Tahun 2016.

Persyaratan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara, dinilai mudah, adapun untuk persyaratan pembauatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara secara umum yaitu berusia 17 tahun, memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) serta sehat jasmani dan rohani. Kemudian untuk persyaratan yang harus dibawa saat melakukan pembuatan baru atau perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara yaitu Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat keterangan sehat dari dokter, dan Surat Izin Mengemudi (SIM C) terdahulu khusus untuk yang ingin perpanjangan.

Tanggung jawab serta kedisiplinan pegawai dinilai sudah bertanggung jawab serta disiplin. Karena setiap petugas yang bertugas di bagian pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara melaksanakan tugas berdasarkan job description dan standar operasional prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan. Disiplin merupakan sikap mental

yang tercermin dalam perbuatan tingkah laku perorangan, kelompok atau masyarakat berupa kepatuhan atau ketaatan terhadap peraturan, ketentuan, etika, norma, dan kaidah yang berlaku.

Disiplin kerja adalah sikap kejiwaan atau kelompok yang senantiasa berkendak untuk mematuhi segala peraturan yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Zeithaml, et.al dalam Hardiyansah (2011) bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari kehandalan (reliability) yang mana indikatornya yaitu tanggung jawab serta kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugas.

Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya Tanggap (Responsiveness); sebagai sikap tanggap mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, seperti mampu memberikan informasi yang benar untuk masyarakat atau pelanggan dan tidak memberikan sikap yang acuh. Daya tanggap (responsiveness) merupakan kemauan atau kesiapan pegawai untuk memberikan jasa pelayanan yang dibutuhkan pelanggan dengan tanggap. Yaitu petugas harus siap membantu penerima jasa layanan dengan baik serta memberikan jasa yang dibutuhkan dengan baik pula.

Pelayanan tidak akan berhasil memuaskan pelanggan apabila daya tanggap dari petugas kurang atau tidak baik terhadap kebutuhan pelanggannya. Dalam manajemen pelayanan publik daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan inspirasi masyarakat. Dengan demikian daya tanggap atau responsiveness sangat dibutuhkan dalam pelayanan. Bagaimana daya tanggap pegawai terhadap penerima layanan maka akan dilihat dalam gambaran tentang kinerja pelayanan

yang diperoleh pelanggan. Petugas harus mampu menjelaskan semua informasi yang bersangkutan dengan pelayanan yang ada di instansinya.

Ketanggapan petugas dalam melayani juga harus cepat, cermat serta tepat. Pelayanan yang lambat akan membuat pengguna layanan mengeluh dan akhirnya tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, karena pada hakikatnya setiap orang tidak ingin menunggu, apalagi belaka-lama. Seperti yang terjadi di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara dalam bidang pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C), adanya keluhan masyarakat tentang lamanya mengantri saat entry data dan foto Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara. Informan mengatakan bahwa di SOP (standart operasional procedure) waktu yang diperlukan untuk entri data serta foto Surat Izin Mengemudi (SIM C) adalah sekitar 15 menit, namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan bisa lebih dari itu, ada yang mengalami 1 jam bahkan ada yang 2 jam lebih. Hal tersebut tentu membuat keluhan dari masyarakat dan kepuasan masyarakat akan layanan menjadi berkurang. Hal tersebut tidak sesuai dengan yang disampaikan oleh Zeithaml, et.al dalam Hardiyansyah (2011) bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari daya tanggap (responsiveness) yang salah satu indikatornya yaitu melayani dengan cepat, cermat dan tepat.

Sikap petugas dalam melayani terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat terkait pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara dinilai sudah baik. Tidak ada keluhan dari masyarakat atau pengguna layanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara yang mengeluh terhadap sikap petugas. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Zeithaml, et.al dalam

Hardiyansyah (2011) bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari daya tanggap (responsiveness) yang salah satu indikatornya yaitu sikap petugas terhadap kebutuhan dan keluhan pelanggan.

Dimensi Jaminan (Assurance)

Jaminan (Assurance); kemampuan karyawan atau petugas dalam menimbulkan kepercayaan masyarakat atau pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan dan menghargai masyarakat atau pelanggan. Sikap kesopanan, kejujuran dari petugas akan menimbulkan rasa percaya dari pelanggan kepada petugas, sehingga terciptanya kualitas pelayanan yang baik. Kejujuran adalah bagian dari kerohanian yang mencerminkan berbagai sikap yang berpihak kepada kebenaran dan sikap moral yang terpuji. Dan kejujuran adalah sikap pribadi yang harus dimiliki setiap individu dalam memberikan pelayanan. Hal ini tentu akan membuat pelayanan berkualitas karena petugas melaksanakan tugas secara jujur sesuai dengan yang diperintahkan. Semakin dapat di percaya, maka semakin baik pula citra pelayanan dimata masyarakat atau pelanggan yang akan menggunakan jasa terus menerus. Maka, pandangan positif akan datang kepada perusahaan atau instansi apabila pelanggan atau pengguna layanan memperoleh pelayanan yang menyenangkan.

Salah satu yang diperhatikan penulis terhadap petugas pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara adalah keterampilan pegawai dalam melakukan pelayanan. Sumber daya manusia yang terampil dan jujur adalah faktor penting dalam proses pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara.

Berdasarkan hasil wawancara serta observasi penulis dilapangan terkait kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Kantor Satuan Lalu Lintas

Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara, maka penulis dapat menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pengguna layanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara sudah dikatakan baik. Karena petugas yang bertugas terutama di bagian ujian praktek Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara sudah mendapat sertifikasi atau kejujuran terkait masalah Surat Izin Mengemudi (SIM C). Kemudian untuk biaya pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara sudah sesuai dengan peraturan PP RI nomor 60 tahun 2016 yaitu biaya untuk pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) yang baru adalah senilai Rp. 100.000 sedangkan untuk perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM C) adalah senilai Rp. 75.000.

Dimensi Kepedulian (Empaty)

Kepedulian (Empaty): kemampuan dan kesediaan petugas atau karyawan dalam memberikan perhatian seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan pelanggan dan peduli kepada pelanggan. Empati dibutuhkan untuk kelangsungan layanan guna mendapatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Konsep empati diarahkan untuk memberikan kepedulian penuh terhadap masyarakat antara lain meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi, perhatian dan memahami kebutuhan para masyarakat. Rasa perhatian dapat ditunjukkan dalam menangani keluhan-keluhan yang timbul dari masyarakat.

Adanya hubungan antara petugas dan masyarakat tentu sebelumnya ada suatu komunikasi antar keduanya. Apabila terjadi kesenjangan antar komunikasi petugas dengan masyarakat maka akan timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan. Empati yang menjelaskan tentang hubungan petugas dan masyarakat

dibutuhkan untuk kelangsungan layanan kepada masyarakat dalam kaitan pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) yang baik.

Dari hasil wawancara dan observasi penulis, pelayanan yang di berikan oleh petugas pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara sudah baik. Karena pelayanan sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Pelayanan mengenai pertanyaan-pertanyaan masyarakat dilakukan petugas baik secara lisan maupun tulisan, adapun secara tulisan bisa melewati emai, website, maupun media social seperti Instagram dan facebook. Walaupun begitu tentu banyak masalah yang dihadapi petugas dalam menanggapi masyarakat yang kurang mengerti dengan pelayanan banyak orang serta mnegerti keinginan banyak orang yang berasal dari latar belakang serta karakter yang berbeda-beda.

Untuk keramahaan serta keadilan petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat terkait pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara dinilai sudah baik. Saat melakukan observasi penulis juga menemukan masyarakat atau pemohon pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) yang datang ke Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara dengan menggunakan celana pendek, petugas pun menegur masyarakat atau pemohon pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) tersebut dengan sopan, agar dapat mengganti pakaiannya dengan yang lebih pantas dan sopan. masyarakat atau pemohon pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) tersebut dengan senang hati pulang untuk mengganti pakaiannya dan tidak berapa lama kemudian masyarakat atau pemohon pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) tersebut datang kembali ke Kantor Satuan Lalu Lintas

Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara dengan pakaian yang sopan.

Sikap ramah tamah dalam menegur masyarakat atau pemohon pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) tersebut terbukti membuat si masyarakat atau pemohon pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) merasa malu dengan pakaiannya, apabila sikap yang diberikan oleh petugas tidak ramah, mungkin si masyarakat atau pemohon pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) marah, tersinggung dan sebagainya yang dapat membuat dia tidak akan kembali ke Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara.

Faktor Yang Menghambat Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) Di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara

A. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah faktor utama dalam suatu instansi yang bergerak di bidang pelayanan, baik itu pelayanan publik maupun jasa. Tanpa adanya sumber daya manusia maka mustahil pelayanan dapat nerjalan dengan baik. Terpenuinya sumber daya manusia dari segi jumlah dan kualitas maka akan membuat pelayanan semakin baik dan terjamin kualitasnya, begitupula sebaliknya, minimnya sumber daya manusia tentu akan membuat pelayanan terhambat. Dari hasil wawancara serta observasi penulis di lapangan terkait kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) tersebut datang kembali ke Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara tentang sumber daya manusia yang melakukan pelayanan untuk keterampilan, setiap petugas sudah terampil dalam melakukan pelayanan, namun untuk jumlah personil dinilai manis kurang. Kurangnya jumlah personil dalam melaksanakan pelayanan, membuat pelayanan yang diberikan kurang efektif.

Saat melakukan observasi, penulis menemukan saat melakukan ujian praktek petugas yang bertugas di lapangan hanya ada satu orang, karena petugas yang satunya lepas dinas, disana terlihat petugas yang bertugas memberikan ujian praktek Surat Izin Mengemudi (SIM C) tersebut datang kembali ke Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara menjadi kewalahan karena banyaknya peserta ujian praktek. Kemudian ada juga ditemukan saat salah satu anggota Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara meninggal dunia, maka petugas yang melakukan tes ujian praktek Surat Izin Mengemudi (SIM C) tersebut datang kembali ke Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara pergi ke rumah duka, sehingga petugas untuk pelaksanaan ujian praktek menjadi kosong karena petugas yang satunya lepas dinas. Oleh karena itu, pelaksanaan ujian praktek menjadi tertunda.

Hal tersebut tentu membuat kurang optimalnya pelayanan yang diberikan, sehingga kepuasan masyarakat akan pelayanan terkait pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) tersebut datang kembali ke Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara menjadi berkurang. H.A.S Moenir dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2008) berpendapat ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain:

1. Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.

2. Faktor Aturan

Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan

mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting Kewenangan, Pengetahuan dan pengalaman, Kemampuan Bahasa, Pemahaman pelaksanaan, Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja,

3. Faktor Organisasi.

Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.

4. Faktor Pendapatan

Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

5. Faktor Kemampuan

Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

6. Faktor Sarana Pelayanan

aktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan.

B. Sarana dan Prasarana

Selain sumber daya manusia, hal yang penting dalam pelayanan adalah sarana dan prasarana. Tanpa adanya sarana dan prasarana maka pelayanan yang efektif tidak akan terwujud. Sarana dan prasarana merupakan faktor yang sangat penting dalam proses pelayanan. Tersedianya fasilitas yang lengkap akan membuat pelayanan menjadi berkualitas dan memberikan kepuasan tersendiri saat masyarakat sebagai penerima

layanan mulai saat pendaftaran sampai selesai.

Sarana dan prasarana pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara sebenarnya sudah cukup baik, hanya saja masih terdapat sedikit kekurangan di sebagian proses pelayanan. Menurut observasi serta wawancara penulis dengan beberapa informan terkait sarana dan prasarana masih ada keluhan dari masyarakat pengguna layanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara. Mereka mengeluhkan ruang tunggu yang agak panas, dikarenakan AC atau pendingin ruangan rusak. Serta tempat parkir yang panas.

Adanya keluhan masyarakat terkait sarana dan prasarana tentu membuat kualitasnya pelayanan yang diberikan oleh petugas pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara.

C. Ketidakpastian Pelayanan

Ketidakpastian pelayanan menjadi kendala dalam membuat pelayanan menjadi berkualitas. Tidak pastinya pelayanan akan membuat penerima layanan menajadi tidak puas, bahkan merasa kecewa. Kepuasan penerima layanan sangat diutamakan dalam proses pelayanan. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila penerima layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dari hasil wawancara di atas serta observasi penulis, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara menjadi terganggu saat adanya acara di halaman Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara, hujan, ketika petugas yang bertugas melaksanakan ujian praktek ada kegiatan dari kantor. Saat pemohon Surat Izin Mengemudi (SIM C) gagal melakukan ujian

praktek pertama, maka pemohon datang kembali di hari yang sama setelah 7 hari, jika gagal lagi kembali lagi setelah 14 hari, dan jika gagal lagi peomohon kembali lagi setelah 30 hari. Saat pemohon datang kembali setelah gagal di ujian praktek Surat Izin Mengemudi (SIM C) di ujian pertama, namun saat datang ujian di tiadakan maka pemohon akan kembali esok harinya, hal ini tentu membuat pengguna layanan menjadi tidak puas.

Selain beberapa faktor di atas, masih ada hal lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara yaitu system jaringan eror baik yang terjadi dari pusat maupun daerah, dan kelistrikan. Karena ginsyet yang ada di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara rusak, sehingga pelayanan yang dilakukan saat listrik padam menjadi tertunda. Hal ini tentu membuat kualitas pelayanan menjadi kurang baik dan kepuasan pelanggan akan berkurang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara terkait kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C), maka dapat disimpulkan secara keseluruhan kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara dinilai sudah cukup berkualitas, hal ini dapat dilihat dari Bukti Langsung (Tangible) sudah terpenuhi dengan baik, hanya saja perlu diperhatikan untuk pendingin ruangan (AC) dan tempat parkir, Keandalan (Reliability) dapat dikatakan sudah bisa memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. Daya Tanggap (Responsiveness) dapat dikategorikan cukup baik, hanya saja terdapat kendala bagi petugas dalam melayani dengan cepat. Jaminan (Assurance) sudah bisa memberikan kepercayaan kepada masyarakat. Kepedulian (Empaty) sudah

bersikap baik dan peduli kepada masyarakat. Sedangkan dari proses pelayanan yang ada di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara dari pelayanan pendaftaran pelayanan yang melakukan pelayanan dengan baik hanya saja untuk tempat parkir masih kurang memadai. Pembayaran di Loker BRI sudah melaksanakan pembayaran sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hanya saja untuk pelaksanaan entry data dan foto SIM pelayanannya agak lambat dan ruang tunggu pelayanan kurang nyaman dikarenakan pendingin atau AC ruangan rusak. Pelaksanaan Ujian teori dan ujian praktek SIM pelayanannya sudah baik, hanya saja lapangan untuk pelaksanaan praktek agak bergelombang. Pelayanan penerbitan SIM sudah baik.

Faktor yang mempengaruhi dengan kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara adalah sumber daya manusia, sarana dan prasarana, ketidakpastian waktu pelayanan, system jaringan eror dan pemadaman listrik.

DAFTAR PUSTAKA

——— Anonim.(2012).PeraturanKepalaKepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi

——— (2009). Undang – Undang Tentang Kualitas Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2000

Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Serta Implementasinya, Yogyakarta: Gava Media

Laksono, M. Susilo Adityo (2015). Gudang Ilmu.(online). Tersedia: <http://adityolaksono26.blogspot.co.id/2015/03/pengertian-pelayanan-dan-faktor-faktor.html>(11 Oktober 2015)

Moloeng, Ilexy J.2004. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Mulyana, Deddy.2013. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset

Narbuko, Cholid dan Achmadi, Abu.2007. Metodologi Penelitian, Jakarta: PT Bumi Aksara

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D, Bandung: Alfabeta CV