

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
PELAYANAN PATROLI JALAN RAYA (PJR) DI SATUAN
LALU LINTAS KEPOLISIAN RESOR MUARA ENIM**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Oleh :

**REVITA DWI JAYANTI
07011281320023**

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
PELAYANAN PATROLI JALAN RAYA (PJR) DI SATUAN
LALU LINTAS KEPOLISIAN RESOR MUARA ENIM**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**

Oleh :

**REVITA DWI JAYANTI
07011281320023**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 12 Maret 2020


Pembimbing I

**Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002**



Pembimbing II

**Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001**



HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
PELAYANAN PATROLI JALAN RAYA (PJR) DI SATUAN
LALU LINTAS KEPOLISIAN RESOR MUARA ENIM**

SKRIPSI

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada Tanggal 16 Mei 2020
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat**

TIM PENGUJI SKRIPSI

Ketua

Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002



Anggota

Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001



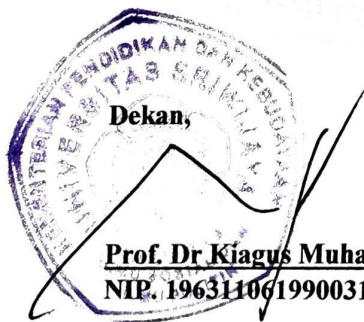
Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002



Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP. 196911191998032001



**Indralaya, 8 Juni 2020
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya**



Dekan,

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

Motto :

“Life Is Our Change. Sedih, Senang, Susah, Bahagia, diri kita sendiri yang tentukan. Allah selalu bersama umatnya. Kuatlah saat mendapat hiburan kehidupan dan hadapi dengan senyuman”

(Revita Dwi Jayanti)

Kupersembahkan Untuk :

- 1. Kedua Orang Tuaku, ayahku Almarhum Jahmani dan Ibuku Ridayana.**
- 2. Adikku Tersayang Popy Tria Anjlina.**
- 3. Keluarga Besarku.**
- 4. Sahabat-Sahabatku.**
- 5. Almamaterku.**

Kata Pengantar

Assalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji dan Syukur yang tiada henti penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Yang telah memberikan rahmat dan ridho-Nya, sehingga penelitian skripsi yang berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Patroli Jalan Raya (PJR) di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Muara Enim" dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana S-1 dalam bidang Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Skripsi ini dapat tersusun dengan baik atas bantuan dari banyak pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sebagai tanda penghormatan yang sedalam dalamnya, penulis dengan tulus menyampaikan ucapan Terima Kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda Almarhum Jahmani dan Ibunda Ridayana yang selalu mendo'akanku, mendidikku, memberikan kasih sayang tiada batas. Terimakasih Ayahanda yang tidak pernah bosan memberikan suntikan semangat setiap hari hingga akhir hayat. Dan ibunda yang selalu kuat untuk anak-anaknya.
2. Adikku Popy Tria Anjlina yang menjadi semangatku untuk menjadi lebih baik, musuh tersayangku dan kaki tanganku, terimakasih sudah menjadi tempatku menyalurkan sifat menyebalkan.
3. Seluruh keluarga besarku dan terutama untuk kak Doni atas kritikan pedas, masukan dan sarannya. yuk Ovie dengan kemurahan hatinya, serta menjadi tempat berbagi keluh kesah. Ziya dan Fakhrie yang menjadi penghibur dikala lelah dan sedih. Zara dan Lily sepupu seperjuangan, terima kasih untuk saling menguatkan dan saling menyemangati. Nenek, Kakek, Pakwo, Makwo, Kakak, Ayuk, Adek, Uwak, Bibi, Paman, Maccik, Pakcik. Terima Kasih telah memberikan motivasi, perhatian dan semangatnya.
4. Bapak Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan FISIP UNSRI.
5. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik FISIP UNSRI dan Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik FISIP UNSRI.
6. Ibu Dr. Nurmah Semil, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. Mardianto, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan, saran dan nasihat yang sangat berguna dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si dan Bapak Sofyan Effendi, S.Ip., M.Si selaku Dosen Penguji Ujian Seminar Proposal yang telah memberikan masukan dan saran selama Ujian Seminar Proposal berlangsung.
8. Ibu Dwi Mirani, S.Ip., M.Si Dosen Pembimbing Akademik.
9. Sahabat-sahabat pubertasku, Dea konyol, Aas markenot, Glady, Lhuvita lhuh, Ovem D-cup, Inung. Terimakasih untuk canda tawanya dan kritikan pedasnya.
10. Sahabat-sahabatku Meivitung, Uni, Sachan, Kikim, Merlin, Putri, terima kasih atas motivasi, semangat, canda dan tawa yang selalu menemani saat susah maupun senang.
11. Teman-teman Seperjuanganku AP 2013

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi pihak yang berkepentingan. Kritik dan saran yang sifatnya membangun kearah yang lebih baik sangat penulis harapkan untuk perbaikan skripsi ini.
Wassalaammu'alaikumWarahmatullahiWabarakatuh.

Indralaya, Mei 2020

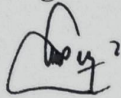
Revita Dwi Jayanti

ABSTRAK

Skripsi ini dilatar belakangi oleh perkembangan teknologi dan zaman, karena volume kendaraan setiap tahunnya mengalami kenaikan dan hal tersebut tidak sebanding dengan ruas jalan yang ada. Sehingga akibat yang ditimbulkan dari kenaikan volume kendaraan yaitu salah satunya kemacetan arus lalu lintas, menyebabkan tidak tertibnya lalu lintas dan terjadinya pelanggaran lalu lintas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan patroli jalan raya di Satuan Lalu lintas Kepolisian Resor Muara Enim. Penelitian menggunakan teori Zeithaml, dkk yaitu teori kualitas pelayanan untuk mengukur kepuasan masyarakat, yang terdiri dari 5 dimensi yaitu dimensi berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Dengan menggunakan metode penelitian Kuantitatif berupa kuisioner dan juga data observasi sebagai pembanding, kuisioner penelitian dibagikan pada 100 responden masyarakat Muara Enim pengguna jalan raya dengan menggunakan metode teknik sampel Purposive. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan Patroli Jalan Raya di Satlantas Polres Muara Enim saat ini masyarakat sangat puas, gap menunjukkan hasil sebesar 1,3. Dimensi berwujud tentang penilaian fasilitas dan kelengkapan petugas menjadi dimensi dengan nilai tertinggi. Sementara jaminan menjadi dimensi yang mendapat penilaian terendah Untuk menciptakan kepuasan masyarakat disarankan agar Satlantas Polres Muara Enim melakukan survei dan evaluasi agar pelayanan petugas lebih maksimal.

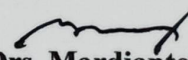
Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Pelayanan, Patroli Jalan Raya, Satuan Lalu Lintas

Pembimbing I



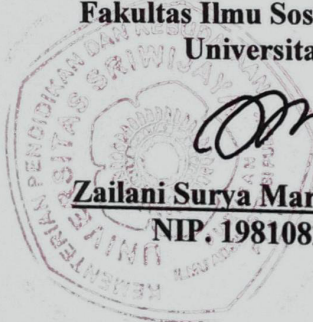
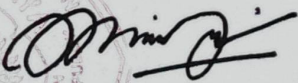
Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002

Pembimbing II



Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001

Inderalaya, Maret 2020
Ketua Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

Scanned by TapScanner

ABSTRACT

The background of this thesis is development of technology and development of era because the volume of vehicles increasing rapidly every year, but this is not comparable with available roads. The impact of increase volume which is traffic jams, traffic disorderly and traffic violation. The thesis purpose is to find out level public satisfaction about patrol service of the roads at traffic unit of police Muara Enim. The thesis be using Zeithaml et.al theory of service quality for quantification public satisfaction. The theory be composing five dimension, that is tangibel dimension, reliability dimension, responsiviness dimension, assurance dimension and emphaty dimension. The thesis using quantitative method with questionnaire of a form and observation as a comparison. The questionnaire share to one hundred (100) responden of Muara Enim people roads user. The technique questionnaire method by using a purposive sample. The point of thesis is Muara Enim people very satisfied, the gap a value of 1,3. The tangibel dimension explain about facilities and completeness of traffic police get the highest score, while the assurance dimension get lowest score. The recommendation for this thesis is make survey and evaluations in order to more optimal service.

Keywords : *Public Satisfaction, Public Service, Patrol Service of the Roads, The Traffic Unit of Police*

Advisor I



Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002

Advisor II



Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001

Inderalaya, March ,2020
Head of Public Administration Departement
Faculty of Social and Political Sciences
Sriwijaya University




Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

Scanned by TapScanner

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian	5
2. Manfaat Penelitian	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori.....	6
2.2 Kepuasan Masyarakat.....	6
2.3 Pelayanan Lalu Lintas	14
2.4 Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Patroli Jalan Raya (PJR) di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Muara Enim	15
2.5 Model <i>Service Quality</i> (<i>ServQual</i>)	16
2.6 Kerangka Pemikiran	18
2.7 Penelitian Terdahulu.....	19

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Definisi Konsep	21
3.3 Definisi Operasional	22
3.4 Jenis dan Sumber Data	23
a. Data Primer.....	23
b. Data Sekunder	23
c. Observasi.....	23
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian	24
a. Populasi	24
b. Sampel	24
3.6 Teknik Pengumpulan Data	26
a. Pengumpulan Data Primer.....	26
b. Pengumpulan Data Sekunder	27

c. Observasi.....	27
3.7 Teknik Analisis Data	27

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	31
4.1.1 Profil Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Muara Enim.....	31
4.1.2 Visi dan Misi Satlantas Polres Muara Enim	31
4.1.3 Struktur Organisasi Satlantas Polres Muara Enim.....	32
4.1.4 Lokasi Satlantas Polres Muara Enim	33
4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi Satlantas Polres Muara Enim.....	33
4.1.6 Fasilitas Pelayanan Satlantas Polres Muara Enim	34
4.2 Deskripsi Patroli Jalan Raya.....	35
4.2.1 Definisi Patroli Jalan Raya.....	35
4.2.2 Tugas dan Fungsi Patroli Jalan Raya	35
4.2.3 Pelaksanaan Patroli Jalan Raya.....	36
1. Kekuatan personel Patroli	36
2. Sistem Patroli Jalan Raya	37
3. Lokasi Patroli Jalan Raya	37
4. Standar Patroli Jalan Raya	37
4.3 Definisi Persepsi dan Harapan Masyarakat	41
4.4 Analisis Data.....	42
4.4.1 Persepsi dan Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan Patroli Jalan Raya di Satlantas Polres Muara Enim pada Dimensi Berwujud (<i>Tangibel</i>).....	43
4.4.2 Persepsi dan Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan Patroli Jalan Raya di Satlantas Polres Muara Enim pada Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	48
4.4.3 Persepsi dan Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan Patroli Jalan Raya di Satlantas Polres Muara Enim pada Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiviness</i>)	52
4.4.4 Persepsi dan Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan Patroli Jalan Raya di Satlantas Polres Muara Enim pada Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	57
4.4.5 Persepsi dan Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan Patroli Jalan Raya di Satlantas Polres Muara Enim pada Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>).....	61
4.4.6 Perhitungan Servqual Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Patroli Jalan Raya di Satlantas Polres Muara Enim	65
4.4.7 Observasi	68
4.4.8 Interpretasi Hasil Analisis	81

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran	88

DAFTAR PUSTAKA	91
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	93
-----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Penindakan Pelanggaran Lalu Lintas berupa Tilang di Satlantas Polres Muara Enim	3
2. Data Penindakan Pelanggaran berupa Teguran di Satlantas Polres Muara Enim.....	3
3. Penelitian Terdahulu	20
4. Definisi Operasional.....	22
5. Jumlah Penduduk Kecamatan Muara Enim	24
6. Bobot Persepsi Masyarakat pada Dimensi Berwujud	43
7. Bobot Harapan Masyarakat pada Dimensi Berwujud	45
8. Bobot Persepsi Masyarakat Pada Dimensi Keandalan.....	49
9. Bobot Harapan Masyarakat pada Dimensi Keandalan.....	50
10. Bobot Persepsi Masyarakat pada Dimensi Ketanggapan	53
11. Bobot Harapan Masyarakat pada Dimensi Ketanggapan.....	54
12. Bobot Persepsi Masyarakat pada Dimensi Jaminan.....	57
13. Bobot Harapan Masyarakat pada Dimensi Jaminan.....	59
14. Bobot Persepsi Masyarakat pada Dimensi Empati.....	62
15. Bobot Harapan Masyarakat pada Dimensi Empati	63
16. Rekapitulasi Perhitungan Rumus Servqual untuk melihat analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Patroli Jalan Raya di Satlantas Polres Muara Enim.....	65
17. Lembar Observasi Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Patroli Jalan Raya di Satlantas Polres Muara Enim	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Konsep Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	12
2. Konsep Ketidakpuasan Masyarakat	13
3. Model Service Quality	17
4. Kerangka Pemikiran.....	19
5. Struktur Kepemimpinan Satlantas Polres Muara Enim.....	32
6. Diagram Rekapitulasi Bobot Persepsi dan Harapan Dimensi Berwujud (<i>Tangibel</i>) di Satlantas Polres Muara Enim	47
7. Diagram Gap Dimensi Berwujud (<i>Tangibel</i>) di Satlantas Polres Muara Enim.....	48
8. Diagram Rekapitulasi Bobot Persepsi dan Harapan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) di Satlantas Polres Muara Enim	51
9. Diagram Gap Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) di Satlantas Polres Muara Enim.....	52
10. Diagram Rekapitulasi Bobot Persepsi dan Harapan Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiviness</i>) di Satlantas Polres Muara Enim	55
11. Diagram Gap Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiviness</i>) di Satlantas Polres Muara Enim	56
12. Diagram Rekapitulasi Bobot Persepsi dan Harapan pada Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) di Satlantas Polres Muara Enim	60
13. Diagram Gap Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) di Satlantas Polres Muara Enim.....	61
14. Diagram Rekapitulasi Bobot Persepsi dan Harapan Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) di Satlantas Polres Muara Enim	64
15. Diagram Gap Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) di Satlantas Polres Muara Enim.....	64
16. Rekapitulasi Bobot Harapan dan Persepsi untuk Melihat Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Patroli Jalan Raya di Satlantas Polres Muara Enim	66
17. GAP Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Patroli Jalan Raya Di Satlantas Polres Muara Enim	67
18. Polantas Saat Melakukan Patroli Mengamankan Lalu Lintas Jalan.....	76
19. Gedung Satlantas Polres Muara Enim.....	78
20. Salah Satu Pos Polisi di Muara Enim	78
21. Beberapa <i>Traffic Light</i> di Jalan Muara Enim	79
22. Beberapa Rambu Lalu Lintas di Jalan Muara Enim.....	80

DAFTAR ISTILAH

Kendaraan Bermotor	: Kendaraan yang memakai mesin untuk menjalankannya
Volume	: Besarnya benda dalam ruang
Gap	: Kesenjangan
Harapan	: Impian
Persepsi	: Tanggapan
Prosedur	: Serangkaian aturan yang telah ditetapkan
Publik	: Orang banyak atau masyarakat
Bobot	: Berat suatu benda
Reformasi	: Perubahan terhadap suatu sistem yang telah ada pada suatu masa
Birokrasi	: Sistem pemerintahan yang dijalankan oleh lebih dari satu orang
Kapasitas	: Tingkat Kemampuan

DAFTAR SINGKATAN

SK	: Surat Keputusan
UU	: Undang-Undang
PJR	: Patroli Jalan Raya
Polantas	: Polisis Lalu Lintas
Polres	: Kepolisian Resor
Satlantas	: Satuan Lalu Lintas
Kasat Lantas	: Kepala Satuan Lalu Lintas
Kamseltibcarlantas	: Keamanan, keselamatan, ketertiban, kelancaran lalu lintas
Kaur Bin OPS	: Kepala Urusan Pembinaan Operasional
Kaur Mintu	: Kepala Urusan Administrasi
Kanit Laka	: Kepala Unit Kecelakaan
Kanit Regident	: Kepala Unit Registrasi dan Identifikasi
Kanit Turjawali	: Kepala Unit Pengaturan, Penjagaan, Pengawasan dan Patroli
Dikmaslantas	: Pendidikan masyarakat lalu lintas
SIM	: Surat Izin Mengemudi
BPKB	: Buku Pemilik Kendaraan Bermotor
Kamtibmas	: Keamanan dan ketertiban masyarakat
VVIP	: <i>Very Very Important Person</i>
VIP	: <i>Very Important Person</i>
R2	: Kendaraan Bermotor Roda Dua
R4	: Kendaraan Bermotor Roda Empat

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Tugas Pembimbing Skripsi.....	93
2. Surat Permohonan Izin Penelitian.....	94
3. Kartu Bimbingan Seminar Proposal Pembimbing 1	95
4. Kartu Bimbingan Seminar Proposal Pembimbing 2	96
5. Halaman Persetujuan Seminar Proposal	97
6. Lembar Revisi Seminar Proposal	98
7. Surat Keputusan	102
8. Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing 1	103
9. Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing 2	104
10. Lembar Revisi Ujian Komprehensif	105
11. Lembar Kuisisioner Penelitian.....	109
12. Rekapitulasi hasil harapan	112
13. Rekapitulasi hasil Persepsi	115
14. Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.....	118
15. Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia No. 6 Tahun 2018 tentang Pakaian Dinas Pegawai Negeri pada Kepolisian Negara RI	122

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat membutuhkan jalan sebagai area aktivitas berlalu lintas. Jalan adalah sarana transportasi darat, jalan merupakan suatu lintasan yang telah dibuat untuk dilalui kendaraan bermotor maupun pejalan kaki. Patroli Jalan Raya (PJR) merupakan salah satu fungsi Satuan lalu Lintas (Satlantas) dalam memberikan Pelayanan lalu lintas. Hampir setiap hari di beberapa titik jalan terdapat Polisi Lalu Lintas (Polantas) yang sedang melaksanakan penjagaan dan pengaturan arus lalu lintas. Jika ada pengendara yang melanggar maka Polantas akan meminta untuk berhenti atau menunjukkan kelengkapan surat kendaraan hingga data diri dari pengemudi. Bahkan jika ada pengendara yang tidak patuh aturan lalu lintas, maka petugas wajib melakukan tindakan. Namun, tindakan tersebut juga harus sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku.

Paradigma suatu pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang bersifat sentralistik ke suatu pelayanan yang akan memberikan fokus terhadap pengelolaan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat. Dalam konteks *good governance*, kualitas pelayanan merupakan aspek penting untuk reformasi birokrasi instansi pemerintah. Karena kualitas pelayanan adalah ruang dimana masyarakat dan aparatur negara telah melakukan interaksi secara langsung. Disinilah kualitas pelayanan seharusnya memiliki tingkat respon yang tinggi demi menunjang kebutuhan masyarakat. Aparatur Pemerintah harus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan demi tercapainya kepuasan masyarakat. Pelayanan publik (*Public Services*) harus diutamakan karena hakikat dibentuknya pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. seperti yang dikemukakan oleh Rasyid (dalam Widodo. 2013:4) bahwa “Pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada

masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama". Lembaga juga hendaknya terus meningkatkan kinerja instansi mereka dan mempertanggungjawabkannya kepada masyarakat, terutama berkaitan dengan sikap, perilaku, tindakan dan kebijakan yang sedang berjalan.

Masalah yang sering terjadi dalam lingkup lalu lintas salah satunya yaitu kemacetan dan pelanggaran lalu lintas. Seiring dengan berkembangnya zaman dan teknologi, kenaikan jumlah kendaraan mengalami peningkatan pesat setiap tahunnya. Hal ini tidak sebanding dengan ruas jalan yang ada. Peningkatan volume kendaraan juga menjadi salah satu sebab kemacetan arus jalan dan meningkatnya angka pelanggaran lalu lintas setiap tahunnya. Patroli Jalan Raya (PJR) dilakukan bertujuan untuk mengamankan dan menertibkan arus lalu lintas jalan.

Pelanggaran lalu lintas merupakan kasus dalam ruang lingkup hukum pidana. Hukum pidana yang mengatur perbuatan-perbuatan yang dilarang oleh Undang-undang yang dapat menyebabkan seseorang mendapat hukuman atas pelanggaran atau tindakan yang dilakukan bagi siapa saja yang melanggar dan tidak memenuhi unsur-unsur perbuatan dalam Undang-undang. Menurut Ramdlon Naning yang dimaksud dengan pelanggaran lalu lintas jalan adalah "*Perbuatan atau tindakan yang bertentangan dengan ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan lalu lintas*".

Pelanggaran sebagaimana disebutkan Undang-undang No. 22 tahun 2009 pasal 105 yang berbunyi, Setiap orang yang menggunakan jalan wajib:

- a. Berperilaku tertib.

- b. Mencegah hal-hal yang dapat merintang, membahayakan keamanan dan keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan, atau yang dapat menimbulkan kerusakan jalan.

Jalan adalah fasilitas utama penunjang lalu lintas, suatu fasilitas yang mampu mengalirkan aliran lalu lintas dengan lancar dan mampu mendukung kegiatan dalam masyarakat. Akan tetapi, permasalahan yang mengganggu arus lalu lintas harus ditangani dengan tanggap oleh Satuan Lalu Lintas (Satlantas). Satlantas harus mengatur agar pengendara mematuhi peraturan yang berlaku dalam berlalu lintas. Dalam penelitian ini yaitu Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Muara Enim menempatkan Polisi Lalu Lintas (Polantas) di sejumlah titik jalan untuk melakukan pengamanan jalan atau menempatkan pos keamanan untuk mengawasi serta menjaga ketertiban lalu lintas jalan. Patroli Jalan Raya (PJR) merupakan salah satu upaya pelayanan lalu lintas yang diberikan oleh Satlantas Polres Muara Enim agar terciptanya kemandirian dan tertib berlalu lintas.

Tabel 1
Data Penindakan Pelanggaran Lalu Lintas berupa Tilang di Satlantas Polres Muara Enim

No.	Bulan	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018
1.	Januari	212	236	796
2.	Februari	139	357	434
3.	Maret	198	400	435
4.	April	149	552	376
5.	Mei	301	691	804
6.	Juni	788	364	276
7.	Juli	286	469	268
8.	Agustus	500	601	579
9.	September	451	553	162
10.	Oktober	683	538	612
11.	November	316	1209	1889
12.	Desember	350	358	1347
	Jumlah tilang	4373	6328	7978

Sumber: Data Sekunder Satlantas Polres Muara Enim (diambil pada tanggal 28 Januari 2019)

Tabel 2
Data Penindakan Pelanggaran berupa Teguran di Satlantas Polres Muara Enim

No.	Bulan	Teguran	
		2017	2018
1.	Januari	124	122
2.	Febuari	123	102
3.	Maret	984	561
4.	April	148	114
5.	Mei	159	110
6.	Juni	86	98
7.	Juli	81	87
8.	Agustus	99	106
9.	September	97	72
10.	Oktober	112	128
11.	November	105	160
12.	Desember	92	51
	Jumlah	2210	1711

Sumber: Data Sekunder Satlantas Polres Muara Enim (diambil pada tanggal 29 April 2019)

Dari data tiga tahun terakhir, Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Muara Enim mencatat bahwa jumlah angka pelanggaran berupa tilang setiap tahunnya mengalami peningkatan. Sedangkan angka pelanggaran berupa teguran mengalami perubahan. Dibanding tahun 2017, pada tahun 2018 angka teguran tidak mengalami kenaikan. Hal ini merupakan hal positif karena menunjukkan bahwa masyarakat sudah mulai tertib berlalu lintas. Tingkat kepuasan masyarakat digunakan untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan suatu organisasi publik atau instansi pemerintah. Pelayanan Lalu Lintas merupakan salah satu fungsi tugas pokok Satuan Lalu Lintas (Satlantas) dalam Patroli Jalan Raya (PJR). Pelayanan yang sesuai prosedur dan peraturan akan membuat citra Satlantas Polres Muara Enim baik di masyarakat, sebaliknya pelayanan yang tidak sesuai harapan akan menciptakan sebuah ketidakpuasan atau perasaan kecewa di masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

Bagaimanakah Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Patroli Jalan Raya (PJR) di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Muara Enim?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan tujuan yaitu:

Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Patroli Jalan Raya (PJR) di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Muara Enim.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Mengacu pada tujuan penelitian, maka hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis : Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan informasi yang bermanfaat bagi jurusan Ilmu Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat.
2. Manfaat Praktis : Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi instansi terkait, yaitu dalam penelitian ini adalah Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Muara Enim. Sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar terciptanya kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Data Dari Buku :

- Bungin, Burhan. 2008. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Gitara. 2011. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pelayanan Pembayaran Listrik (Studi Penelitian Pada Kantor Pusat PT POS Indonesia di Kota Palembang)*. Skripsi Tidak Diterbitkan. Inderalaya : FISIP. Universitas Sriwijaya.
- Hardiansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta : Gava Media.
- Meivia. 2018. *Kualitas Pelayanan Pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD) Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lahat*. Skripsi Tidak Diterbitkan. Inderalaya : FISIP. Universitas Sriwijaya
- Muttaqin. 2015. *Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Dan Kartu Keluarga (KK) Di Kecamatan Sukamerindu Kabupaten Lahat*. Skripsi Tidak Diterbitkan. Inderalaya : FISIP. Universitas Sriwijaya
- Nasution, M Nur, 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Sinambela, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Tjiptono. 2005. *Prinsip Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Unsri, FISIP. 2014. *Buku Pedoman Penulisan Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara*. Inderalaya : Binu Studio.
- Widodo. 2013. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik)*. Malang : Bayumedia Publishing.

Sumber Data Dari Jurnal :

- Damayanti, dkk. 2017. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng*. e-Journal Pendidikan Ekonomi Vol:10 No:2 Tahun 2017. Singaraja : Universitas Pendidikan Ganesha.
- Nugraheni 2015. *Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di kantor kecamatan mungkid kabupaten magelang*. Jurnal Administrasi Perkantoran. Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta.

Sumber Data Dari Perundang-undangan :

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018 tentang *Pakaian Dinas Pegawai Negeri pada Kepolisian Negara Republik Indonesia*. Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Undang-undang Republik Indonesia No. 22 Tahun 2009 *Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Jakarta : Presiden Republik Indonesia.

Sumber Data Dari Internet :

Universitas Psikologi, *Pengertian Harapan (Hope) dan Karakteristik Hope Individu*, <https://www.universitaspsikologi.com/2019/05/pengertian-dan-karakteristik-harapan-hope.html>, diakses pada tanggal 26 Febuari 2020.

Abstraksi Ekonomi, Persepsi Masyarakat, <https://abstraksiekonomi.blogspot.com/2015/02/persepsi-masyarakat.html>, diakses pada tanggal 26 Febuari 2020