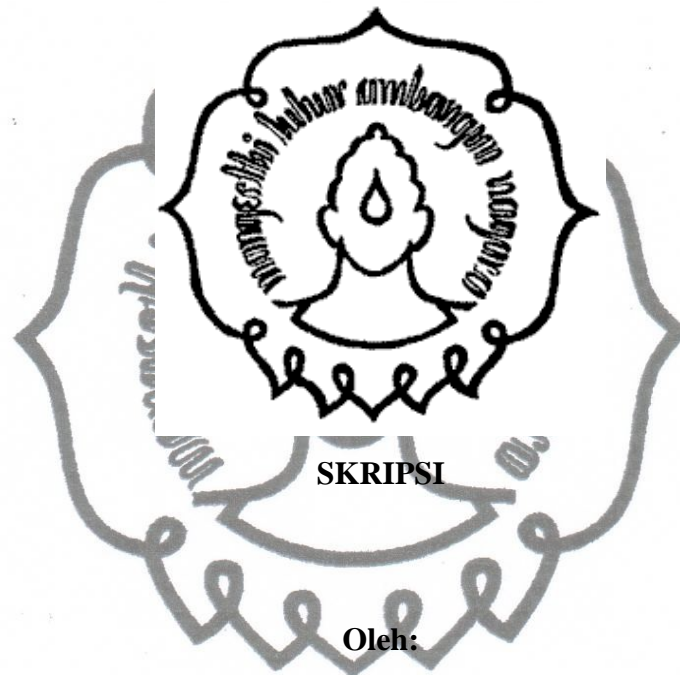


**IMPLIKASI *ONE DAY SERVICE* BPKB DALAM MENINGKATKAN
MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK**

(Studi di Satuan Polisi Lalu Lintas Kepolisian Resor Karanganyar)



SKRIPSI

Oleh:

DWI PRATIWI KUSUMAWATI

K6409025

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

Oktober 2013

commit to user

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Dwi Pratiwi Kusumawati

NIM : K6409025

Jurusan/Progam Studi : P. IPS/Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Menyatakan bahwa skripsi saya berjudul **“IMPLIKASI *ONE DAY SERVICE* BPKB DALAM MENINGKATKAN MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK (Studi di Satuan Polisi Lalu Lintas Kepolisian Resor Karanganyar)”** ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Selain itu, sumber informasi yang dikutip dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila pada kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Surakarta, 2 Oktober 2013

Yang membuat pernyataan



Dwi Pratiwi Kusumawati.

commit to user

**IMPLIKASI *ONE DAY SERVICE* BPKB DALAM MENINGKATKAN
MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK**

(Studi di Satuan Polisi Lalu Lintas Kepolisian Resor Karanganyar)



Oleh :

DWI PRATIWI KUSUMAWATI

K6409025

Skripsi

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mendapatkan Gelar
Sarjana Pendidikan Progam Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan,
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2013

commit to user

PERSETUJUAN

Skripsi ini disetujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Surakarta, 2 Oktober 2013

Pembimbing I



Dr. Triyanto, SH, M.Hum

NIP 19830408 200604 1 002

Pembimbing II



Moh. Muchtarom, S. Ag, M.Si

NIP 19740724 200501 1 002

commit to user

PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan

Hari : *Rabu.*
Tanggal : *0 - Jan - 2014.*

Tim Penguji Skripsi**Nama Terang**

Ketua : Dr. Sri Haryati, M. Pd
Sekretaris : Dewi Gunawati, SH, M. Hum
Anggota 1 : Dr. Triyanto, SH, M.Hum
Anggota 2 : Moh. Muchtarom, S.Ag, M.Si

Tanda Tangan

[Handwritten signatures of the thesis committee members]

Disahkan oleh

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Sebelas Maret

Dekan



Prof. Dr. H. M. Furqon Hidayatullah, M.Pd

NIP 196007271987021001

commit to user

ABSTRAK

Dwi Pratiwi Kusumawati. **IMPLIKASI *ONE DAY SERVICE* BPKB DALAM MENINGKATKAN MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK (Studi di Satuan Polisi Lalu Lintas Kepolisian Resor Karanganyar).**

Skripsi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta, Oktober 2013.

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui implementasi *one day service* BPKB di Satuan Polisi Lalu Lintas Kepolisian Resor Karanganyar, dan 2) Untuk mengetahui dampak dari *one day service* BPKB dalam meningkatkan manajemen pelayanan publik di Satuan Polisi Lalu Lintas Kepolisian Resor Karanganyar.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan bentuk penelitian deskriptif. Sumber data yang digunakan terdiri dari: informan, dokumen serta tempat dan peristiwa. Teknik sampling yang digunakan sampel bertujuan (*purposive sampling*). Teknik pengumpulan data adalah dengan observasi, wawancara, analisis dokumen. Validitas data dengan menggunakan tehnik triangulasi data dan triangulasi metode. Teknik analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif (*interactive of analysis*), yakni terdiri dari empat komponen utama yaitu pengumpulan data, reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Implementasi *one day service* BPKB di Satuan Polisi Lalu Lintas Kepolisian Resor Karanganyar dilaksanakan berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Resor Karanganyar Nomor I Tahun 2011 Tentang Pedoman Pelaksanaan Reformasi Birokrasi POLRI dalam Program Transparansi Pelayanan SSB (Sim, STNK, BPKB) bidang BPKB dengan latar belakang semakin banyaknya kendaraan bermotor di wilayah Kabupaten Karanganyar dan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat yang mengurus pembuatan BPKB baru dan mutasi lokal. Setelah adanya *one day service* BPKB dalam proses penerbitan BPKB bisa dilaksanakan dalam satu hari, hal ini dikarenakan proses penandatanganan pengesahan BPKB dilakukan secara signature elektronik. Namun dalam proses penerbitan BPKB terkadang masih terhambat dengan adanya keterlambatan dropping material BPKB dan masih banyaknya masyarakat yang memilih menggunakan jasa calo.(2) Dampak terhadap peningkatan manajemen pelayanan publik kurang berdampak terhadap tingkat kepuasan masyarakat penerima layanan, hal tersebut dikarenakan masih adanya masyarakat yang memilih menggunakan jasa calo saat mengurus pembuatan BPKB dan masyarakat juga mengharapkan *one day service* BPKB tidak hanya di penerbitan BPKB saja namun juga saat mengurus persyaratan pembuatan BPKB.

ABSTRACT

Dwi Pratiwi Kusumawati. ***THE IMPLICATION OF BPKB ONE DAY SERVICE IN IMPROVING THE PUBLIC SERVICE MANAGEMENT (A Study on Traffic Police Unit of Karanganyar Resort Police Office).***

Thesis, Teacher Training and Education Faculty of Surakarta Sebelas Maret University, October 2013.

The objectives of research were 1) to find out the implementation of BPKB (Motor Vehicle Ownership Book) one day service in Traffic Police Unit of Karanganyar Resort Police Office, and 2) to find out the effect of BPKB one day service in improving the public service management in Traffic Police Unit of Karanganyar Resort Police Office.

This study was a qualitative approach with a descriptive research form. The data source employed consisted of: informant, document and place and event. The sampling technique used was purposive sampling one. Techniques of collecting data used were observation, interview, and document analysis. The data validation was done using data triangulation technique and method triangulation. Technique of analyzing data employed were an interactive model of analysis, consisting of four main components: data collection, data reduction, data display and conclusion drawing.

The result of research showed that: (1) The implementation of BPKB one day service in Traffic Police Unit of Karanganyar Resort Police Office was conducted based on the Chairman of Karanganyar Resort Police Office's Regulation Number 1 of 2011 about the Manual of Bureaucracy Reformation Implementation in POLRI in SSB (Sim, STNK, BPKB) Service Transparency Program in BPKB field with the reason that the number of motor vehicle in Karanganyar Regency area is getting larger and to give the society the satisfaction in developing new BPKB and local mutation. In the presence of BPKB one day service the BPKB publication process can last for one day only, it was because the BPKB ratification process was done using electronic signature. But in it was still inhibited sometimes by the delayed dropping material of BPKB and many people preferring to use scalper service. (2) The effect of the public service improvement was a little on the satisfaction level of service recipient society; it was because some people still preferred using scalper service during making BPKB and the society expected BPKB one day service to be carried out not only in BPKB publishing but also during administering the BPKB development requirement.

MOTTO

“Barang siapa bersikap ramah kepada orang lain dan meringankan beban hidupnya baik sedikit maupun banyak maka kewajiban bagi Allah untuk memberikan kepadanya pelayanan dengan pelayanan surga”

(HR. Tabrani)



commit to user

PERSEMBAHAN



Karya ini dipersembahkan untuk:

1. Bapak (Almarhum) dan Ibu terimakasih atas doa, semangat, dan kasih sayangnya.
2. Kakak dan adik, terima kasih selalu memberi motivasi dan dukungan.
3. Teman-teman PPKn Angkatan 2009 FKIP UNS atas dukungannya.
4. Almamater.

commit to user

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberi ilmu, inspirasi dan kemuliaan kepada kita semua. Atas kehendak Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“IMPLIKASI ONE DAY SERVICE BPKB DALAM MENINGKATKAN MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK (Studi di Satuan Polisi Lalu Lintas Kepolisian Resor Karanganyar)”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian dari persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sebelas Maret Surakarta. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Muhammad Furqon Hidayatullah, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan izin penyusunan skripsi ini.
2. Drs. Syaiful Bachri, M.Pd. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah menyetujui izin atas permohonan penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Sri Haryati, M.Pd, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan yang telah memberikan izin untuk menyusun skripsi.
4. Dr. Triyanto, SH, M.Hum, selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Moh. Muchtarom, S. Ag., M.Si, selaku Pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing serta memotivasi penulis dalam penyusunan skripsi, dan menyelesaikan studi ini.
6. Segenap Dosen pengajar Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas

Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan wawasan kepada penulis.

7. Ibu AKBP Suwarsi, SH Kepala Satlantas Polres Karanganyar yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian, sehingga diperoleh data yang berhubungan dengan skripsi dari penulis.
8. Teman-teman yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga amal dan kebaikan semua pihak tersebut di atas yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini mendapatkan imbalan yang terbaik dari Allah SWT.

Penulis menyadari dalam skripsi ini masih ada kekurangan, namun diharapkan skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya.

Surakarta, Oktober 2013

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGAJUAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN ABSTRAK.....	vi
HALAMAN <i>ABSTRACT</i>	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Kajian Pustaka	7
1. Tinjauan Tentang One Day Service BPKB	7
a. Pengertian BPKB	7
b. Pengertian One Day Service BPKB	8
2. Tinjauan Tentang Manajemen Pelayanan Publik	9
a. Pengertian Manajemen	9
b. Pengertian Pelayanan	16
c. Pengertian Pelayanan Publik	19

3. Tinjauan Tentang Teori Exit dan Voice	30
B. Penelitian yang Relevan	31
C. Kerangka Berfikir.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
A. Tempat dan Waktu Penelitian	34
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	35
C. Data dan Sumber Data.....	37
D. Teknik Sampling (Cuplikan).....	41
E. Pengumpulan Data	42
F. Uji Validitas Data.....	47
G. Analisis Data	49
H. Prosedur Penelitian.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN	52
A. Deskripsi Lokasi/ Obyek Penelitian.....	52
1. Letak Geografis Satlantas Polres Karanganyar	52
2. Sejarah Singkat Berdirinya Polisi Lalu Lintas	53
3. Visi dan Misi Kepolisian Resor Karanganyar	54
4. Struktur Organisasi Satlantas Polres Karanganyar.....	55
5. Tata Cara Kerja Satlantas Polres Karanganyar	56
6. Struktur Organisasi dan Anggota Urusan BPKB Satlantas Polres Karanganyar.	65
B. Deskripsi Temuan Penelitian	66
1. Implementasi one day service BPKB di Satuan Polisi Lalu Lintas Kepolisian Resor Karanganyar	66
a. Latar Belakang implementasi One day service BPKB.....	67
b. Cara mempublikasikan adanya one day service BPKB ...	69
c. Tujuan one day service BPKB	70
d. Program one day service BPKB	72
e. Tahap-tahap one day service BPKB.....	74
f. Fasilitas pendukung one day service BPKB.....	77

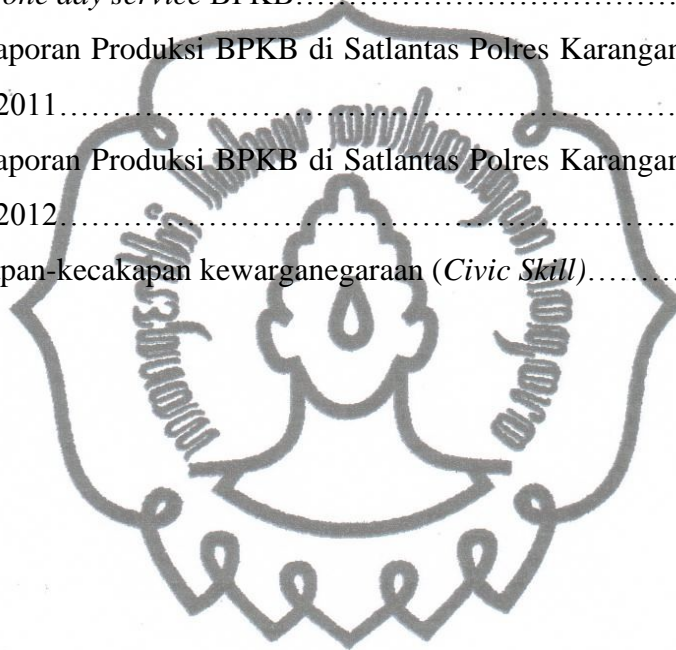
commit to user

g. Hambatan implementasi one day service BPKB di Satlantas Polres Karanganyar.....	79
h. Keberhasilan program one day service BPKB	80
i. Upaya untuk mencapai target keberhasilan one day Service BPKB	82
2. Dampak dari one day service BPKB dalam meningkatkan manajemen pelayanan publik di Satuan Polisi Lalu Lintas Kepolisian Resor Karanganyar	89
a. Layanan.....	90
b. Produk Layanan.....	100
C. Temuan Studi/ Pembahasan	104
1. Implementasi one day service BPKB di Satuan Polisi Lalu Lintas Kepolisian Resor Karanganyar	104
2. Dampak dari one day service BPKB dalam meningkatkan manajemen pelayanan publik di Satuan Polisi Lalu Lintas Kepolisian Resor Karanganyar	108
3. Kaitan one day service BPKB dengan Pendidikan Kewarganegaraan.....	110
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	115
A. Kesimpulan.....	115
B. Implikasi.....	116
C. Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN.....	122

DAFTAR TABEL

Tabel

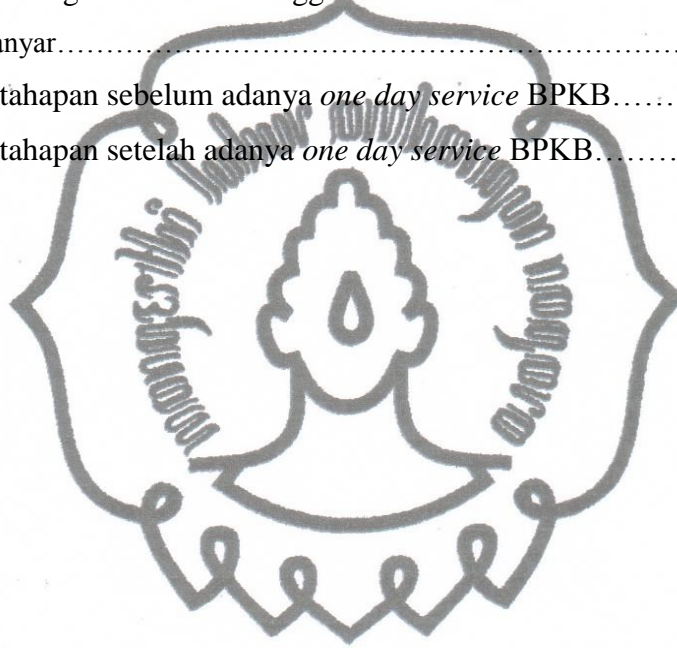
1. Karakteristik Produk (barang) dan Pelayanan.....	18
2. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	35
3. Daftar Informan yang diwawancarai.....	39
4. Perbandingan tahapan penerbitan BPKB sebelum dan sesudah adanya <i>one day service</i> BPKB.....	77
5. Data Laporan Produksi BPKB di Satlantas Polres Karanganyar Pada Tahun 2011.....	87
6. Data Laporan Produksi BPKB di Satlantas Polres Karanganyar Pada Tahun 2012.....	88
7. Kecakapan-kecakapan kewarganegaraan (<i>Civic Skill</i>).....	112



DAFTAR GAMBAR

Gambar:

1. Skema Kerangka Berpikir.....	33
2. Model Analisis Interaktif.....	50
3. Struktur Organisasi Satlantas Polres Karanganyar.....	56
4. Struktur Organisasi dan Anggota Urusan BPKB Satlantas Polres Karanganyar.....	66
5. Skema tahapan sebelum adanya <i>one day service</i> BPKB.....	76
6. Skema tahapan setelah adanya <i>one day service</i> BPKB.....	76



commit to user

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran	
Lampiran 1. Daftar Informan	122
Lampiran 2. Pedoman Wawancara	126
Lampiran 3. Petikan Wawancara dengan Satlantas Polres Karanganyar.....	134
Lampiran 4. Petikan wawancara dengan masyarakat yang pernah mengurus pembuatan BPKB mutasi lokal, pegawai dealer yang sedang mengurus pembuatan BPKB baru, dan calo yang sedang mengurus pembuatan BPKB mutasi lokal.....	152
Lampiran 5. Pedoman Observasi.....	194
Lampiran 6. Hasil Observasi.....	195
Lampiran 7. Foto-foto Kegiatan	199
Lampiran 8. Analisis Dokumen.....	202
Lampiran 9. Trianggulasi Data.....	205
Lampiran 10. Trianggulasi Metode.....	209
Lampiran 11. Data Laporan Produksi BPKB di Satlantas Polres Karanganyar Pada Tahun 2011.....	212
Lampiran 12. Data Laporan Produksi BPKB di Satlantas Polres Karanganyar Pada Tahun 2012.....	213
Lampiran 13. Surat Permohonan Ijin Menyusun Skripsi Kepada Dekan FKIP UNS.....	214
Lampiran 14. Surat Keputusan Dekan FKIP UNS tentang Ijin Penyusunan Skripsi.....	215
Lampiran 15. Surat Permohonan Ijin <i>Research/ Try Out</i> Kepada Rektor UNS.....	216
Lampiran 16. Surat Permohonan Ijin <i>Research/ Try Out</i> Kepada Kepala Satuan Polisi Lalu Lintas Polres Karanganyar	217

Lampiran 17.	Permohonan Ijin Penelitian Kepada Kepala Kantor Kesatuan Bangsa Politik dan Perlindungan Masyarakat.....	218
Lampiran 18.	Surat Permohonan Ijin <i>Research/ Try Out</i> Kepada Kepala Kepolisian Resor Karanganyar.....	219
Lampiran 19.	Surat Tidak Keberatan (STB) Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Karanganyar.....	220
Lampiran 20	Surat Rekomendasi <i>Research/ Survey</i> dari Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Karanganyar.....	221
Lampiran 21	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari Kepolisian Resor Karanganyar.....	222

