

**Implementasi Program SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto Satlantas Polres
Mojokerto Kota (Studi pada Pelayanan Perpanjangan Masa Berlaku SIM)**

Dini Winantasari

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
diniwin27@gmail.com

Tjitjik Rahaju, S.Sos.,M.Si.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
tjitjikrahaju@unesa.ac.id

Abstrak

Sebagai badan penegak hukum, Kepolisian Resort Mojokerto Kota khususnya pada Satuan Lalu Lintas Polres Mojokerto Kota menyediakan suatu program layanan dalam hal Regident SIM yang dinamakan “SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto” yang di dalamnya terdapat pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM untuk masyarakat di wilayah hukum Polres Mojokerto Kota yang bertempat di Kompleks Terminal Kertajaya Mojokerto. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian menggunakan teori pendekatan George Edward III (Agustino 2012:149) yang terdiri dari Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi. Teknik pengumpulan data melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dianalisis menggunakan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto telah memenuhi keempat variabel tersebut dan sudah cukup baik dalam pelaksanaannya, meskipun terdapat beberapa kendala dalam hal komunikasi, sumber daya fasilitas, dan kesesuaian SOP. Selain itu jumlah pemohon perpanjangan masa berlaku SIM di SIM SAMSAT Terminal (+) Kerajaya Mojokerto cenderung sepi dibandingkan dengan program layanan yang lainnya, sehingga peneliti menyarankan untuk pihak Satlantas Polres Mojokerto Kota lebih giat dalam melaksanakan sosialisasi program kepada masyarakat.

Kata Kunci: Implementasi, Perpanjangan, SIM

Abstract

As a law enforcement agency, the Mojokerto City Police Department, especially at the Mojokerto City Police Traffic Unit, provides a service program in the case of a Regident SIM called "SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto" in which there is an extension service for the SIM in the area the law of the Mojokerto City Police Station which is located at the Kertajaya Terminal Complex in Mojokerto. The type of research used is descriptive research with a qualitative approach. While the focus of the research uses the theory of the approach of George Edward III (Agustino 2012: 149) which consists of Communication, Resources, Disposition, Structure of the Bureaucracy. Data collection techniques through interview techniques, observation, and documentation were analyzed using data analysis techniques according to Miles and Huberman which included data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study indicate that SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto has fulfilled these four variables and has been quite good in its implementation, despite several obstacles in terms of communication, facility resources, and conformity of SOP. In addition, the number of applicants for SIM validation at SIM SAMSAT Terminal (+) Kerajaya Mojokerto tend to be quiet compared to other service programs, so researchers suggested that the Mojokerto City Police Satlantas be more active in conducting program socialization to the community.

Keywords: Implementation, Extension, SIM

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 5, Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri. Pada era saat ini Kepolisian Negara Republik Indonesia sesuai dengan fungsi dan perannya saat ini tengah gencar-gencarnya dalam membenahi pola pelayanannya kepada masyarakat agar terciptanya suatu keamanan dan ketertiban masyarakat sehingga dapat menciptakan suatu kepuasan masyarakat.

Salah satu unsur pelaksana tugas pokok Polres yaitu Satuan Lalu Lintas (Satlantas), menurut Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 pasal 59 ayat 2 Satlantas bertugas melaksanakan pengaturan, penjagaan pengawalan, patroli (Turjawali) lalu lintas; pendidikan masyarakat lalu lintas (Dikmaslantas); pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi; penyidikan kecelakaan lalu lintas dan penegakan hukum di bidang lalu lintas. Dalam kaitannya dengan hal tersebut pelayanan yang saat ini tengah banyak meluncurkan inovasi layanan khususnya bagian Satlantas yaitu pada pelayanan registrasi identifikasi kendaraan bermotor (Regident Ranmor) dan registrasi identifikasi pengemudi (Regident Pengemudi).

Registrasi dan Identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi sangat penting peranannya dalam mewujudkan ketertiban berlalu lintas di Indonesia. Menurut Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2012 tentang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (Regident Ranmor), Regident Ranmor merupakan salah satu fungsi Kepolisian untuk memberikan legitimasi asal-usul dan kelaikan, kepemilikan serta pengoperasin Ranmor, fungsi kontrol, forensik Kepolisian dan pelayanan kepada masyarakat melalui verifikasi, pencatatan dan pendataan, penomoran, penerbian dan pemberian bukti registrasi dan identifikasi Ranmor, pengarsipan serta pemberian informasi.

Menurut Peraturan Kepala Kepolisian No. 9 tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi (SIM), SIM adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol, dan data forensik kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji

pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan untuk mengemudikan Ranmor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Selanjutnya Registrasi dan Identifikasi Pengemudi yang selanjutnya disebut Regident Pengemudi adalah segala usaha dan kegiatan pencatatan identifikasi pemegang SIM, kualifikasi, dan kemampuan dalam mengemudikan Ranmor sesuai dengan golongannya.

SIM merupakan syarat mutlak bagi seseorang dalam mengemudikan kendaraan bermotor yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan trampil mengemudikan kendaraan bermotor. (www.polri.go.id) (diakses 02 Oktober 2018)

Pentingnya SIM dalam berkendara khususnya sangat diperlukan dengan adanya SIM seseorang tersebut diperbolehkan untuk mengemudikan kendaraan bermotor. SIM sendiri memiliki masa berlaku yaitu 5 tahun, seseorang yang telah memiliki SIM apabila sudah 5 tahun dan mencapai batas masa akhir berlakunya maka harus melaksanakan perpanjangan masa berlaku SIM. Perpanjangan masa berlaku SIM bisa langsung melalui pelayanan Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) yang mana melayani Regident Pengemudi yang ada pada tiap-tiap Polres di tiap-tiap kota maupun kabupaten (Rustopo, 2017).

Berbagai perubahan yang langsung maupun tidak langsung berdampak pada pola pelayanan publik yang diberikan oleh kepolisian terutama dalam hal ini Satuan Lalu Lintas (Satlantas) kepada masyarakat yang dituntut mengubah cara berfikirnya dalam memberikan pelayanan permohonan SIM. Tuntutan masyarakat akan parktisnya sebuah pelayanan terutama pada bidang perpanjangan masa berlaku SIM membuat seluruh jajaran instansi Kepolisian berlomba-lomba untuk melakukan terobosan baru atau inovasi dalam memberikan layanan dalam hal pelayanan SIM (Harsono,2012).

Hogwood dan Gunn 1990 (Suharto 2007:4) menyatakan bahwa kebijakan publik adalah seperangkat tindakan pemerintah yang didesain untuk mencapai hasil-hasil tertentu. Memahami arti penting tentang adanya suatu kebijakan agar tercapainya hasil-hasil sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka dalam hal ini kepolisian khususnya dibidang pelayanan Regident Polres Mojokerto Kota

terus mengembangkan inovasi pelayanan publik dalam mendekati diri pada masyarakat, dengan kebijakan program baru pada pelayanan Regident ranmor dan pengemudi. Satlantas Polres Mojokerto Kota mempunyai program baru yang memberikan pelayanan lebih kepada masyarakat dan dapat memudahkan masyarakat Mojokerto dalam menikmati layanan. Program tersebut diberi nama “SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto Satlantas Polres Mojokerto Kota”.

Fokus penelitian ini difokuskan pada pelayanan perpanjangan SIM, karena SIM merupakan syarat utama seseorang diperbolehkan untuk berkendara kendaraan bermotor. Selain itu apabila seseorang telat untuk memperpanjang masa berlaku SIM resikonya ia harus membuat SIM baru dan harus menjalani ujian SIM lagi.

Menurut Daniel Mazmanian dan Paul Sabater 1983 (Agustino 2006:139) mendefinisikan bahwa implementasi kebijakan sebagai pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Oleh karena itu pada program SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto memiliki dasar sebagai acuan pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM telah diatur dalam SOP Nomor: SOP/08/I/SATLANTAS/2017 tentang Standart Operasional Prosedur Perpanjangan Masa Berlaku SIM SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto.

Dari pemaparan latar belakang peneliti tertarik untuk meneliti sejauh mana penerapan layanan yang diberikan pada program “SIM SAMSAT TERMINAL (+) Satlantas Polres Mojokerto Kota” yang berfokus pada pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM. Untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Implementasi Program SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto Satlantas Polres Mojokerto Kota (Studi pada Pelayanan Perpanjangan Masa Berlaku SIM)**” guna mengetahui sejauh mana implementasi kebijakan yang ada dalam layanan perpanjangan masa berlaku SIM tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif Soewaji (2012:17). Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif bersifat menyeluruh dan tidak dapat dipisah-pisahkan dari suatu objek penelitian. Karena luasnya masalah maka perlu adanya batasan untuk membatasi ruang lingkup

penelitian yang alam penelitian kualitatif disenut fokus Sugiyono (2015:207). Penjelasan mengenai implmentasi program SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto (Studi pada pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM) MENGGUNAKAN MODEL TEORI George C Edward III Agustino (2012:149) yang terdiri dari:

1. Komunikasi,
2. Sumber Daya,
3. Disposisi,
4. Struktur Birokrasi

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi Mardalis (2009:64). Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan laporan ini menurut Sugiono (2013:334) yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengambil kebijakan yang diimplementasikan oleh Satlantas Polres Mojokerto Kota yaitu pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM pada program SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto. Implementasi program SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto ini telah resmi di *launching* dan beroperasi pada 6 Desember 2017. Pada program SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto terdapat empat pelayanan yang disediakan yaitu ; Pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM, Pelayanan perpanjangan pajak 1 tahun/pengesahan, Pelayanan perpanjangan STNK 5 tahun, Pelayanan perizinan trayek.

Penelitian ini difokuskan pada pelaksanaan pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM pada program SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto yang melayani perpanjangan masa berlaku SIM khusus untuk masyarakat yang berada di wilayah hukum Polres Mojokerto Kota. Masyarakat tidak perlu jauh-jauh atau antri panjang untuk memperpanjang masa berlaku SIM nya di SATPAS Polres Mojokerto Kota khususnya masyarakat yang berdekatan dengan Terminal Kertajaya Mojokerto dan sering beraktivitas di Terminal Kertajaya Mojokerto.

SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto mengacu pada SOP dengan Nomor. SOP/08/I/SATLANTAS/2017 tentang Standart Operasional Prosedur Perpanjangan Masa Berlaku SIM SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto sebagai acuan dalam pelaksanaannya. Teori pendekatan implementasi yang digunakan untuk menganalisis program ini

adalah menurut George Edward III (Agustino 2012:149) yang terdiri dari Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi yaitu sebagai berikut :

1. Komunikasi

Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Penyaluran informasi (transmisi) yang telah dilakukan oleh Satlantas Polres Mojokerto Kota terkait pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM pada Program SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto yang dilakukan melalui media sosial seperti *Facebook*, *Instagram*, maupun *YouTube* dan melalui media cetak seperti surat kabar maupun brosur-brosur serta melalui penyaluran informasi secara lisan kepada masyarakat pengguna layanan Kepolisian maupun SAMSAT yang pada saat itu tengah menggunakan layanan baik itu di Kepolisian pada SATPAS Polres Mojokerto Kota ataupun SAMSAT pada Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto.

Dalam hal kejelasan terkait materi yang disampaikan pada saat penyaluran informasi terkait mekanisme perpanjangan masa berlaku SIM pada program SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto. Materi tersebut berisikan tentang kelengkapan persyaratan yang harus dibawa pada saat ingin memperpanjang masa berlaku SIM, terkait waktu atau jam pelayanan, dan tempat pelayanan diadakan yang diberikan melalui media *Instagram* dan *Youtube*.

Selanjutnya mengenai konsistensi berupa perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi dalam pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM pada program SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto mengacu pada SOP dengan No.SOP/08/I/SATLANTAS/2017 tentang Standart Operasional Prosedur Perpanjangan Masa Berlaku SIM SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto yang sampai saat belum pernah ada perubahan terkait SOP tersebut.

Koordinasi yang dilakukan antar petugas perpanjangan masa berlaku SIM pada program SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto dan dengan pihak Satlantas Polres Mojokerto Kota dilakukan melalui *Chat Group Whatsapp* yang dimiliki oleh Satlantas Polres Mojokerto Kota. Selain melalui *Chat Group* dalam berkoordinasi antar petugas pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM dan pihak Satlantas Polres Mojokerto Kota, adapun koordinasi yang dilakukan melalui pesan

pribadi yang dilakukan oleh petugas pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM di SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto Kota dan ketua TMC Satlantas Polres Mojokerto Kota terkait laporan situasi pelayanan dan jumlah pelayanan yang dilakukan pada hari tersebut.

Upaya-upaya yang dilakukan oleh Satlantas Polres Mojokerto Kota dalam hal komunikasi merupakan suatu usaha untuk mencapai kelancaran pelaksanaan pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM pada program program SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto, namun dalam proses penyaluran informasi tersebut dapat dikatakan belum berjalan dengan maksimal dan merata dikarenakan masih ada masyarakat yang belum mengetahui adanya pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM pada program SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto terbukti pada pelayanan perpanjangan SIM yang jumlah pemohonnya cenderung sepi yang ditunjukkan dalam data jumlah Laporan Produksi SIM Layanan Unggulan Polres Mojokerto Kota yaitu pada layanan SIM SAMSAT Corner Sunrise Mall dan SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto dengan masing-masing jumlah produksi yang dihasilkan lebih banyak pada pelayanan SIM SAMSAT Corner Sunrise Mall dibandingkan pada pelayanan SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto sepanjang tahun 2018 dengan jumlah masing-masing 5.434 produksi SIM dan 1.867 produksi SIM.

2. Sumber Daya

Faktor sumber daya merupakan salah satu indikator yang turut mempengaruhi keberhasilan maupun kegagalan suatu implementasi kebijakan. Sebaik apapun penyampaian implementor kepada kelompok sasaran, jika tidak ditunjang dengan sumber daya yang memadai maka implementasi tidak akan berjalan efektif.

Dalam hal ini sumber daya manusia (staff) yang ada pada pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM pada program SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto dengan jumlah petugas yang terlibat dalam pelayanan tersebut yakni 2 orang petugas, dari jumlah keseluruhan petugas perpanjangan masa berlaku SIM yang dimiliki Satlantas Polres Mojokerto Kota adalah sejumlah 11 orang yang terdiri dari 7 orang Polisi laki-laki dan 4 polisi wanita. Pada pelayanan unggulan seperti SIM SAMSAT Terminal

(+) Kertajaya Mojokerto ditugaskan dua orang petugas perpanjangan masa berlaku SIM. Berdasarkan dari hasil observasi di lapangan sering ditemui bahwa petugas perpanjangan masa berlaku SIM di SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto hanya terdapat satu orang petugas saja, namun hal tersebut tidak membuat seorang petugas tersebut kualahan dalam melayani pemohon perpanjangan SIM dan masih bisa diatasi dikarenakan jumlah pemohon yang sedikit dan tidak sebanyak di SATPAS.

Selain dari segi kuantitas, adapun dari segi kualitas terkait kompetensi yang dimiliki petugas perpanjangan masa berlaku SIM dibekali dengan kemampuan untuk melayani masyarakat dengan baik lewat pelatihan pelayanan publik yang diadakan pada tiap bulan dan dilakukan secara bergantian oleh tiap-tiap petugas sesuai dengan bidangnya masing-masing. Pelatihan tersebut diadakan oleh Polda Jawa Timur dan Korlantas Polri. Dalam hal kecukupan staff dengan keahlian serta kemampuan dalam pelaksanaan pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM pada program SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto sering dijumpai hanya satu orang petugas perpanjangan masa berlaku SIM yang bertugas, namun hal tersebut sudah cukup untuk melayani perpanjangan masa berlaku SIM karena pelayanan yang ada di SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto cenderung sepi.

Mengenai sumber daya informasi terkait proses monitoring terhadap pelaksanaan pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM pada program SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto sebagai bentuk penyaluran informasi. Proses monitoring yang dilakukan terhadap petugas perpanjangan masa berlaku SIM pada program SIM SAMSAT Terminal (+) Mojokerto Kota dilakukan secara langsung oleh Kepala Kepolisian Resor Mojokerto Kota, Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Mojokerto Kota, dan Kepala Unit Regident yang mengecek secara langsung di tempat pelayanan yaitu di Terminal dengan berinteraksi dengan pemohon yang ada di tempat pelayanan. Tidak ada jadwal khusus dalam proses monitoring yang dilakukan pada tiap bulan.

Perihal wewenang yang diberikan kepada petugas perpanjangan masa berlaku SIM pada program SIM SAMSAT Terminal (+) Mojokerto Kota. Petugas

yang telah diberikan wewenang dalam menjalankan pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM pada program SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto diberikan kewenangan penuh untuk menggunakan segala peralatan perpanjangan masa berlaku SIM yang telah disediakan

Hal terakhir yang mendukung variabel sumber daya selain memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya, dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil. Terkait hal fasilitas yang menunjang pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM yang ada di SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto meliputi: komputer, AC, alat pengambil foto (foto *capture*), alat cetak (ID *printer*), latar belakang/*background* biru, alat pengambilan sidik jari (*finger print capture*), alat pengambil tanda tangan (*signature capture*), alat komunikasi data (*modem*), ruang tunggu, pojok baca, toilet, papan petunjuk SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto. Namun dalam variabel sumber daya yang ada pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM pada program SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto, dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan terkait sumber daya fasilitas atau sarana dan prasarana yang ada pada layanan perpanjangan masa berlaku SIM di SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto masih terbilang belum cukup maksimal. Karena didapati banyak kekurangan meliputi: Pertama, salah satu fasilitas yang tidak ada dalam SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto yaitu *modem* sebagai alat penunjang fasilitas yang harusnya ada dalam suatu pelayanan publik. Kedua, pengadaan papan petunjuk lokasi SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto yang hanya berjumlah 2 papan petunjuk yang ditempatkan di Simpang Empat Kenanten dan pintu masuk Terminal Kertajaya yang dirasa masih kurang pengadaannya dan membuat masyarakat kebingungan untuk menuju lokasi. Ketiga, piranti pendukung pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM yang lain adalah peralatan yang belum terintegrasi secara *online* sehingga hanya bisa melayani wilayah lokal saja (wilayah hukum Polres Mojokerto Kota) selain itu belum bisa, padahal diketahui bahwa

wilayah Terminal Kertajaya sangat berdekatan dengan wilayah Kabupaten Mojokerto.

3. Disposisi

Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan merupakan faktor penting ketiga dalam pendekatan mengenai pelaksanaan suatu kebijakan publik. Pada penelitian ini berfokus pada sikap yang diberikan petugas perpanjangan masa berlaku SIM SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto kepada masyarakat pengguna layanan yang telah dilakukan sesuai dengan apa yang telah diinstruksikan oleh pimpinan dan menuangkannya dalam sikap yang diberikan. Sikap yang diberikan oleh petugas perpanjangan masa berlaku SIM SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto dalam menanggapi dan menangani keluhan dari masyarakat sudah cukup baik dengan memberikan penjelasan atau pengertian kepada masyarakat pada saat ada keluhan dengan menanamkan prinsip 3S (Senyum,Sapa,Salam).

Kemudian mengenai pengaturan birokrasi terkait proses penunjukan atau pengangkatan petugas pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM pada program SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto tidak ada kualifikasi secara khusus penunjukan atau pengangkatan petugas. Adapun sistem promosi yang dilakukan oleh pimpinan kepada bawahannya yang dirasa mempunyai predikat nilai yang baik yang dilihat dari kecakapan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

Mengenai insentif yang diberikan kepada petugas perpanjangan masa berlaku SIM pada program SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto dalam pelaksanaannya tidak ada pemberian insentif khusus pada petugas perpanjangan masa berlaku SIM di SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto. Insentif yang diberikan sudah sesuai dengan tunjangan yang telah diberikan oleh Kepolisian sesuai dengan pangkat dan golongan personil, maka tidak ada insentif tambahan dari luar tunjangan Kepolisian yang telah berlaku.

4. Struktur Birokrasi

Implementasi kebijakan dikatakan belum bisa berjalan efektif apabila belum memenuhi salah satu dari keempat variabel implementasi kebijakan yaitu struktur birokrasi. Hal yang mempengaruhi dalam struktur birokrasi adalah adanya SOP (*Standart Operating Procedure*). SOP (*Standart Operating*

Procedure) mensyaratkan adanya kejelasan dalam SOP, meliputi kejelasan mekanisme, sistem, dan prosedur pelaksanaan, pembagian tugas pokok, fungsi dan kewenangan diantara implementor kebijakan.

Adapun SOP pelaksana pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM pada program SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto yaitu SOP Nomor: SOP/08/I/SATLANTAS/2017 tentang Standart Operasional Prosedur Perpanjangan Masa Berlaku SIM SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto. Dalam pelaksanaannya para petugas perpanjangan masa berlaku SIM di SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto melaksanakan tugasnya sesuai dengan instruksi dari atasannya dan sesuai dengan SOP yang ada. Namun dalam pelaksanaannya, pada variabel struktur birokrasi yang dijalankan atau ditetapkan oleh Satlantas Polres Mojokerto Kota khususnya mengenai SOP yang ditetapkan dalam pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM pada program SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto belum dilakukan secara maksimal. Dalam SOP No.SOP/08/I/SATLANTAS/2017 tentang Standart Operasional Prosedur Perpanjangan Masa Berlaku SIM SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto pada tahap keempat yaitu pemohon mengisi formulir SKM (Survey Kepuasan Masyarakat), petugas tidak memberikan formulir SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) kepada pemohon yang telah selesai memperpanjang masa berlaku SIM seperti apa yang telah dicantumkan pada SOP tersebut.

Mengenai adanya pembagian tugas dalam menunjang keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Pembagian tugas dalam pelaksanaan pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM di SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto yaitu terdiri dari 2 orang petugas yang bergantian dan digilir setiap harinya dari 11 orang petugas perpanjangan masa berlaku SIM yang dimiliki Polres Mojokerto Kota. Terdapat dua pembagian tugas dalam pelayanan perpanjangan SIM di SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto yaitu petugas registrasi dan petugas identifikasi SIM.

PENUTUP

Simpulan

Implementasi Program SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto (Studi pada Pelayanan Perpanjangan Masa Berlaku SIM) dapat dilihat dari empat variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi yang dikemukakan oleh George C Edward III (Agustino 2012:149), yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Pertama variabel komunikasi. Dalam proses penyaluran informasi pada program SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto dapat dikatakan belum berjalan dengan maksimal dan merata dikarenakan masih ada masyarakat yang belum mengetahui adanya pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM pada program SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto terbukti pada pelayanan perpanjangan SIM yang jumlah pemohonnya cenderung sepi dibanding pelayanan unggulan yang lainnya.

Kedua variabel sumber daya. Dalam pelaksanaan program SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto belum sepenuhnya maksimal dikarenakan pada sub variabel fasilitas masih terdapat kekurangan. Kekurangan dalam hal pengadaan *modem* (koneksi internet), pengadaan papan petunjuk lokasi SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto, pengadaan alat SIM *Online*.

Ketiga variabel disposisi. Sikap yang diberikan oleh petugas perpanjangan masa berlaku SIM SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto dalam menanggapi dan menangani keluhan dari masyarakat sudah cukup baik dengan memberikan penjelasan atau pengertian kepada masyarakat pada saat ada keluhan dengan menanamkan prinsip 3S (Senyum,Sapa,Salam).

Keempat struktur birokrasi. Terdapat sedikit perbedaan pada SOP yang ditentukan yakni SOP No.SOP/08/I/SATLANTAS/2017 pada tahap akhir mekanisme perpanjangan masa berlaku SIM yakni pengisian formulir SKM yang tidak diberikan petugas kepada masyarakat pemohon perpanjangan masa berlaku SIM.

Saran

Berdasarkan simpulan diatas, maka peneliti memberikan saran terhadap implementasi program SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto :

1. Melaksanakan giat sosialisasi terkait adanya pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM di SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto dengan lebih banyak melibatkan masyarakat secara langsung.
2. Perlu diadakan tinjauan ulang mengenai program SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto agar mempertimbangkan lagi perihal lokasi yang dipilih untuk diadakannya pelayanan publik khususnya dibidang pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM karena letak Terminal Kertajaya sendiri yang berdekatan dengan wilayah hukum Polres Mojokerto (Kabupaten Mojokerto).
3. Segera menindaklanjuti perihal sarana dan prasaran terkait pengajuan peralatan pendukung perpanjangan masa berlaku SIM pada program SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto yang berupa pengadaan alat *online*.
4. Penyediaan sarana dan prasarana terkait papan petunjuk lokasi SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto agar segera ditindaklanjuti.
5. Pengisian SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) pada SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto sebaiknya untuk menyediakan formulir SKM yang berupa kertas untuk dijadikan media penilaian kepuasan masyarakat.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya:

- a. Seluruh dosen S1 Administrasi Negara FISH Unesa.
- b. Tjitjik Rahaju,S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing.
- c. Indah Prabawati,S.Sos., M.Si dan M. Farid Ma'ruf ,S.sos, M.AP selaku dosen penguji.
- d. M. Farid Ma'ruf ,S.sos, M.AP telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- e. Pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara finansial maupun dukungan moral kepada peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*: Bandung Alfabeta
- Agustino, Leo. 2012. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*: Bandung Alfabeta

*Implementasi Program SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto Satlantas Polres Mojokerto Kota
(Studi pada Pelayanan Perpanjangan Masa Berlaku SIM)*

- Divisi Humas Polri. Surat Izin Mengemudi (SIM). Polri.go.id. 02 Oktober 2018
- Harsono, Jatmiko Y. 2012. *Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Unit Pelayanan SIM Keliling Satlantas Polrestabes Surabaya Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)(online)*. (<http://eprints.upnjatim.ac.id/4999/> diakses 02 Desember 2018)
- Mardalis.2009. *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposa Edisi 11*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor
- Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI. Peraturan Kapolri Nomor 9 tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi
- Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI. Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Polres dan Polsek
- Polres Admin. *Deputi Yan Lik Kementrian PAN dan RB Resmikan "Sim Samsat Terminal (+)" Kertajaya Mojokerto*. Tribatanewsmojokertokota.com. 29 April 2018
- Polres Mojokerto Kota SOP/08/I/SATLANTAS/2018 tentang SOP SIM SAMSAT Terminal (+) Kertajaya Mojokerto
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kombinasi*, Bandung: Alfabeta
- Suharto, Edi. 2007. *Kebijakan Sosial sebagai Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rustopo, Indro N. 2017. "Implementasi Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Colombo Surabaya. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya(online).(<http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/18827> diakses pada 02 Desember 2018)