

IMPLEMENTASI PROGRAM SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) DOOR TO DOOR OLEH KEPOLISIAN RESOR PELABUHAN TANJUNG PERAK KOTA SURABAYA

Yuli Yana Wulansari

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

Indah Prabawati, S.Sos., M.Si

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

Abstrak

Pelayanan publik dalam lingkup kepolisian dapat direalisasikan melalui pelayanan SPKT yang merupakan cara strategis untuk lebih mendekatkan hubungan antara Polisi dengan masyarakat. Seperti halnya Polres Pelabuhan Tanjung Perak yang menciptakan terobosan baru yaitu program SPKT *door to door* yang merupakan wujud dari Surat Perintah Kepala Polres Nomor: Sprin/84/I/REN.1.3./2019. Melalui program tersebut, masyarakat tidak perlu datang ke kantor polisi untuk mengurus surat kehilangan, melainkan petugas yang akan mendatangi rumah masyarakat untuk membuat surat kehilangan. Tujuan dari penelitian ini yaitu mendeskripsikan implementasi Program SPKT *door to door* oleh Polres Pelabuhan Tanjung Perak. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini yaitu analisis berdasarkan model implementasi yang dikemukakan oleh George C. Edward III yang terdiri dari 4 variabel diantaranya, komunikasi; sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Proses pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan 3 cara antara lain, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun hasil yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu: (1) proses komunikasi dalam menyalurkan informasi mengenai program SPKT *door to door* dengan melaksanakan sosialisasi yang dilakukan secara berkelanjutan; (2) sumber daya terdiri dari, sumber daya manusia yang terdapat 4 personil untuk menjalankan program SPKT *door to door*, sumber daya anggaran yang didapat sebagian besar dari DIPA Polres Pelabuhan Tanjung Perak, fasilitas berupa alat transportasi dan alat yang dibutuhkan untuk membuat surat laporan kehilangan; (3) disposisi, perekrutan petugas pelaksana dipilih melalui seleksi ketat yang diikuti oleh anggota Polres maupun Polsek; (4) penyebaran tanggung jawab terdiri dari penanggung jawab tertinggi yaitu Kepala Polres, Kepala SPKT, hingga petugas pelaksana program SPKT *door to door*.

Kata kunci: Implementasi Kebijakan, Program SPKT *door to door*

Abstract

Public services within the scope of the police can be realized through SPKT services which is also a strategic way to get closer to the relationship between the police and the community. Like the Pelabuhan Tanjung Perak Regional Police that created a new breakthrough, namely the SPKT door to door program which is a manifestation of a warrant from the Police Chief Number: Sprin / 84 / I / REN.1.3. / 2019. Through this program, people do not need to come to the Police Station to take care of the loss letter, but the officer who will come on the people home to make the lost letter. The purpose of this study is to describe the implementation of the SPKT door to door program by the Pelabuhan Tanjung Perak Police. This research uses descriptive qualitative research type. The focus of this research is the analysis based on the implementation model proposed by George C. Edward III which consists of 4 variables including, communication; resources, disposition, and bureaucratic Structure. the process of collecting data in this study using 3 ways, among others, interviews, observation, and documentation. The results obtained in this study are: (1) the communication process in distributing information about the SPKT door to door program by conducting ongoing socialization; (2) resources consist of, human resources with 4 personnel to run the SPKT door to door program, budget resources obtained mostly from the Tanjung Perak Port Police DIPA, facilities in the form of transportation equipment and tools needed to make a lost report; (3) disposition, recruitment of executive officers is selected through a strict selection followed by members of the Polres and Polsek; (4) the distribution of

responsibilities consists of the highest person in charge, namely the Head of the Police Station, the Head of SPKT, and the door to door implementing officers.

Keywords: Policy Implementation, SPKT door to door

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan cara-cara tertentu dalam menghasilkan pelayanan berkualitas untuk menciptakan kepuasan masyarakat. Kehadiran birokrasi pemerintah mutlak diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Warsono, 2018: 45). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan “Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.”.

Salah satu lembaga pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik yaitu Kepolisian Republik Indonesia, yang berkaitan erat dengan bidang hukum dan mempunyai berbagai fungsi antara lain, pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan dan pengayoman masyarakat, serta memberikan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan kepentingan dalam lingkup kepolisian. Kepolisian sebagai birokrasi yang sering bersentuhan secara langsung dengan masyarakat dituntut untuk selalu memberikan pelayanan prima dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pada praktiknya kepolisian sering kali mendapat penilaian yang tidak baik dari masyarakat, meskipun hanya beberapa oknum kepolisian yang berbuat kesalahan, namun hal tersebut memberikan citra buruk pada lembaga kepolisian secara umum. Dilansir dari berita harian nasional Tempo.co, diketahui bawah lembaga kepolisian mendapat laporan tertinggi. Dalam artikel tersebut dijelaskan bahwa sepanjang tahun 2018 Ombudsman menerima 1.020 laporan terkait pelayanan publik bidang hukum yang mencakup kepolisian, kejaksaan, peradilan dan Kementerian Hukum dan HAM. Dari angka tersebut, diketahui sebanyak 675 laporan yang ditujukan kepada; (1) Mabes Polri; (2) Kepolisian Daerah; (3) Kepolisian Resor; (4) dan Kepolisian Sekto (Siddiq, 2018).

Pelayanan Publik dalam lingkup kepolisian dapat direalisasikan melalui Bidang SPKT yang bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu terhadap laporan atau pengaduan, memberikan bantuan dan pertolongan, serta memberikan pelayanan informasi. SPKT merupakan gerbang utama pelayanan POLRI

terhadap masyarakat, dan sebagai penghubung untuk mendekatkan polisi dengan masyarakat sesuai fungsinya. SPKT merupakan pelayanan yang strategis untuk mendekatkan masyarakat dengan anggota kepolisian, dan merupakan salah satu cara untuk merubah persepsi negatif masyarakat terhadap kepolisian karena pelayanan tersebut banyak dibutuhkan masyarakat, oleh karena itu kepolisian harus memberikan pelayanan prima yang salah satu caranya dengan menciptakan inovasi dalam pelaksanaan pelayanannya. Inovasi sendiri merupakan hal-hal baru yang berasal dari gagasan kreatif dan kemudian dipersepsikan baru oleh individu atau kelompok organisasi di suatu wilayah tertentu (Asmara, 2019: 59). Seperti halnya Polres Pelabuhan Tanjung Perak yang dapat menciptakan inovasi pelayanan yang memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan terkait. Secara umum, untuk menggunakan pelayanan SPKT yang salah satunya membuat laporan kehilangan, terdapat beberapa tahapan yang harus dilakukan yaitu, membuat surat pengantar dari RT/RW, harus menyiapkan beberapa dokumen yang diperlukan, dan harus datang ke kantor polisi untuk pembuatan surat keterangan kehilangan (Liputan 6, 2019). Tentunya dengan tahapan-tahapan yang harus dilalui tersebut terdapat beberapa kendala seperti, masyarakat harus mengorbankan waktunya karena harus datang ke kantor polisi, harus mengantri, dan jika terdapat salah satu persyaratan berkas yang kurang harus kembali lagi, dan tentunya lebih banyak menghabiskan waktu hanya untuk mengurus laporan kehilangan. Agar kendala-kendala tersebut tidak perlu dihadapi masyarakat, maka diperlukannya trobosan oleh kepolisian untuk memangkas tahapan tersebut.

Mengenai inovasi pelayanan di bidang SPKT, Polres Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya mempunyai beberapa program dalam pelaksanaan SPKT. Salah satunya yaitu Program SPKT *door to door*, dasar program tersebut telah diatur dalam Surat Perintah KaPolres Nomor: Sprin/84/I/REN.1.3./2019 dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan partisipasi masyarakat dalam kegiatan pada pelayanan SPKT, yang menunjuk beberapa anggota Polres Pelabuhan Tanjung Perak untuk melaksanakan inovasi SPKT *door to door*. Hal tersebut juga senada dengan pernyataan Shareef dkk yang menyatakan bahwa dalam reformasi pelayanan publik, administrator publik perlu merancang layanan berkualitas tinggi dengan partisipasi masyarakat

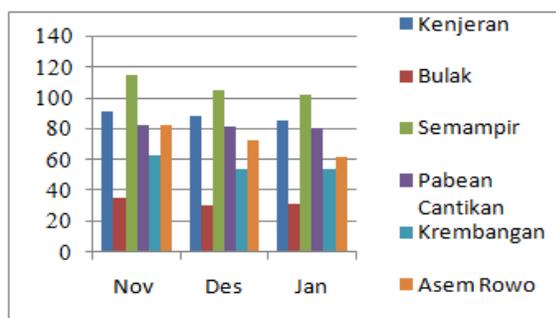
untuk memperoleh kepuasan yang diminta masyarakat itu sendiri (Shareef, dkk, 2019: 218)

program SPKT *door to door* tersebut hanya diberlakukan di wilayah yang termasuk wilayah hukum Polres Pelabuhan Tanjung Perak yang meliputi 6 kecamatan diantaranya, Kecamatan Bulak, Kenjeran, Semampir, Pabean Cantikan, Krembangan, Asemrowo, dan lima Kepolisian Sektor (Polsek) diantaranya, Polsek Kenjeran, Dupak, Semampir, Krembangan, dan Pabean Cantikan.

Dengan Adanya program SPKT *door to door* masyarakat tidak perlu mendatangi Polsek atau Polres untuk membuat laporan kehilangan, melainkan petugas dari Polres Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya yang akan mendatangi rumah pelapor untuk memproses laporan tersebut. Layanan SPKT *door to door* ditujukan kepada masyarakat yang tidak mempunyai banyak waktu dan tidak dapat mendatangi Polsek atau Polres untuk membuat suatu laporan kehilangan. Program SPKT *door to door* saat ini hanya dapat melayani laporan kehilangan dokumen-dokumen dengan kasus ringan. Dokumen yang dapat menggunakan layanan SPKT *door to door* antara lain, kehilangan SIM, KTP, Buku Tabungan, ATM, BPJS, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran.

Sejak diberlakukan Program SPKT *door to door*, antusiasme masyarakat terhadap program tersebut sangat baik. Antusiasme tersebut dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang menggunakan pelayanan SPKT *door to door* yang dapat diketahui melalui rekapitulasi hasil pelayanan SPKT *door to door* dari bulan November 2019 hingga Januari 2020 sebagai berikut:

Grafik 1
Rekapitulasi Partisipasi Masyarakat



Sumber: Data rekapitulasi pelayanan inovasi SPKT *door to door* Polres Pelabuhan Tanjung Perak Tahun 2019-2020

Dari grafik tersebut dapat dijelaskan bahwa dari bulan November 2019 hingga bulan Januari 2020, jumlah pelayanan terbanyak yaitu di Kecamatan Semampir yang mencapai 115 pelayanan pada bulan November, pada bulan Desember sebanyak 105 pelayanan, dan dibulan Januari mencapai 102 pelayanan. Untuk jumlah pelayanan yang paling sedikit

terdapat di Kecamatan Bulak, pada bulan November sebanyak 35 pelayanan, pada bulan Desember sebanyak 30 pelayanan, dan dibulan Januari mencapai 31 pelayanan. Sedangkan jumlah keseluruhan dari bulan November hingga bulan Januari sebanyak 1.312 orang.

Terlepas dari banyaknya keunggulan yang dimiliki program SPKT *door to door*, terdapat juga kendala dalam pelaksanaannya. Kendala pertama yaitu proses sosialisasi yang belum merata keseluruh masyarakat di wilayah Polres Pelabuhan Tanjung Perak, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai adanya program SPKT *door to door*. Selain itu dalam pelaksanaan program SPKT *door to door*, untuk saat ini belum terdapat anggaran khusus yang digunakan dalam pendanaan program tersebut, oleh karena itu Polres Pelabuhan Tanjung Perak sedang melakukan proses pengajuan dana anggaran untuk digunakan biaya operasional program.

Berdasarkan uraian diatas, hal tersebut menarik untuk diulas lebih lanjut oleh peneliti dengan berfokus pada “Implementasi Program SPKT *door to door* oleh Polres Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya”, dan teori yang digunakan sebagai acuan yaitu model implementasi yang dikemukakan oleh George C. Edward III. Dalam pandangan Edward III. Keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh 4 faktor yang saling berhubungan satu sama lain, diantaranya (1) Komunikasi, (2) Sumberdaya, (3) Disposisi, dan (4) Struktur Birokrasi.

METODE

Menurut Sugiyono (2014:2), metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegiatan tertentu. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pada penelitian ini, peneliti akan menggambarkan dan mendiskripsikan tentang Implementasi Program SPKT *door to door* oleh Polres Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya. Fokus Penelitian ini merujuk pada model implementasi yang dikemukakan oleh George C. Edward III dalam Kadji (2015:63), dalam model ini terdapat 4 faktor yang saling berkaitan satu sama lain, keempat faktor tersebut diantaranya komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur organisasi. sumber data dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan data sekunder yang diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Subjek penelitian ini berdasarkan teknik purposive sampling. Dan pada analisis datanya berdasar pada model analisis data Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014:246) , yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program SPKT *door to door* merupakan program yang dibuat untuk mengatasi permasalahan publik yang sedang berkembang di wilayah Polres Pelabuhan Tanjung Perak, mengenai dokumen-dokumen penting yang sering disepelekan masyarakat seperti KTP, KaPolres melihat bahwa terdapat beberapa masyarakat khususnya Ibu rumah tangga yang mengalami kehilangan KTP dan tidak mengurusnya sehingga tidak mendapatkan KTP yang baru, hal ini terjadi pada saat pemilihan umum di wilayah Polres, terdapat beberapa masyarakat yang tidak dapat memberikan hak suaranya dikarenakan tidak mempunyai KTP yang umumnya terjadi pada Ibu rumah tangga. Atas kejadian tersebut, KaPolres mengagas program baru dengan mengeluarkan surat perintah Nomor: Sprin/84/I/REN.1.3./2019 mengenai pelaksanaan SPKT *door to door*, program tersebut juga dijadikan salah satu program unggulan di Polres Pelabuhan Tanjung Perak. Program SPKT *door to door* menawarkan pelayanan dalam mengurus surat laporan kehilangan, dengan menggunakan layanan SPKT *door to door* masyarakat tidak perlu mendatangi Polsek atau Polres untuk mengurus surat kehilangan, melainkan petugas SPKT *door to door* dengan peralatan lengkap yang akan mendatangi masyarakat untuk membuat laporan kehilangan dan surat laporan kehilangan akan selesai pada saat itu juga. Laporan hilang yang dapat menggunakan layanan SPKT *door to door* diantaranya KTP, Buku Tabungan, Kartu ATM, Kartu BPJS, Akta Kelahiran, dan Kartu Keluarga.

Pelayanan SPKT *door to door* hanya berlaku di wilayah Polres Pelabuhan Tanjung Perak yang mencakup, Kecamatan Kenjeran, Kecamatan Bulak, Kecamatan Semampir, Kecamatan Krembangan, Kecamatan Pabean Cantikan, dan Kecamatan Asemrowo. Dari pembatasan wilayah tersebut, program SPKT *door to door* tidak dikhususkan untuk penduduk lokal, namun untuk semua masyarakat yang mengalami kasus kehilangan di wilayah hukum Polres Pelabuhan Tanjung Perak dapat menggunakan layanan SPKT *door to door*, dan petugas akan mendatangi masyarakat tersebut selama berada di wilayah hukum Polres.

Untuk menggunakan layanan SPKT *door to door* masyarakat hanya perlu mendaftar melalui tiga cara diantaranya:

1. Melalui Aplikasi ECC Polres Pelabuhan Tanjung Perak yang dapat di-*download* melalui *Playstore*
2. Melalui website Polres Pelabuhan Tanjung Perak yang dapat diakses melalui *google*
3. Menghubungi nomor telepon layanan SPKT *door to door* dinomor layanan 08191860000

Setelah melakukan pendaftaran melalui salah satu cara yang telah disebutkan diatas, laporan akan

diterima petugas, dan petugas akan segera menuju ke lokasi yang diminta.

Petugas lapangan untuk program SPKT *door to door* saat ini berjumlah 4 orang, keempat petugas tersebut telah diberikan tanggung jawab wilayah masing-masing. Namun jika terdapat wilayah yang memerlukan bantuan, maka petugas yang sedang tidak sibuk di wilayahnya akan datang membantu. 4 petugas lapangan SPKT *door to door* tidak hanya bertugas untuk membuat surat laporan kehilangan saja, namun juga diwajibkan untuk melaksanakan sosialisasi dan dokumentasi hasil kerja. Dokumentasi tersebut dapat berupa video yang berisi kesan dan pesan masyarakat dalam menerima layanan SPKT *door to door* oleh petugas tersebut. Pesan dan kritikan masyarakat tidak hanya dapat disampaikan melalui video yang dibuat petugas, namun Polres juga telah menyediakan ruang untuk menerima kritikan masyarakat yang dapat disampaikan melalui nomor telepon SPKT *door to door*.

Proses pengimplementasian program SPKT *door to door* di Polres Pelabuhan Tanjung Perak yang sedang berjalan saat ini masih terdapat beberapa kendala, oleh karena itu perlu pengkajian untuk memperbaiki atau menyelesaikan permasalahan dalam pengimplementasian program agar tujuan-tujuan dari program tersebut dapat tercapai. Merujuk pada hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dilakukan analisis lebih lanjut mengenai implementasi program SPKT *door to door* yang dapat dikaji dengan model implementasi menurut George C. Edward III yang mempunyai 4 variabel sebagai berikut:

A. Komunikasi

Menurut Edward dalam Agustino (2012:150), terdapat tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan variabel komunikasi yaitu:

1. Transmisi

Pada implementasi program SPKT *door to door* di Polres Pelabuhan Tanjung Perak, proses penyaluran informasi dilakukan melalui sosialisasi yang dilakukan dengan beberapa cara seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Dari beberapa cara yang digunakan untuk kegiatan sosialisasi program SPKT *door to door*, dapat diketahui bahwa Polres Pelabuhan Tanjung Perak serius dalam mengenalkan program tersebut kepada masyarakat luas. Namun dari sekian banyak cara yang telah digunakan, faktanya belum dapat dikatakan telah efektif, karena meskipun telah banyak masyarakat yang menggunakan pelayanan SPKT *door to door*, namun masih banyak lagi masyarakat yang belum mengetahui adanya program tersebut, hal tersebut dapat diketahui pada saat peneliti melakukan

pemilihan secara acak masyarakat Polres Pelabuhan Tanjung Perak untuk menanyakan program tersebut, hasilnya tidak terdapat satupun masyarakat yang mengetahui adanya program SPKT *door to door*, hal tersebut juga dapat dibuktikan masih adanya masyarakat yang mengurus langsung laporan kehilangan di kantor SPKT Polres Pelabuhan Tanjung Perak. Banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui adanya program tersebut disebabkan beberapa metode sosialisasi yang dijalankan tidak maksimal, seperti Bhabinkamtibmas yang tidak maksimal. Hal tersebut juga dikarenakan wilayah polres yang cukup luas sehingga belum bisa menjangkau keseluruhan wilayah.

Hal kedua yaitu dari 3 cara yang dapat digunakan untuk mendapatkan pelayanan SPKT *door to door*, hingga saat ini belum ada masyarakat yang menggunakan cara *online*, melainkan semua masyarakat yang menggunakan program tersebut dengan cara telepon ke nomor yang telah tersedia, hal tersebut juga dapat dibuktikan dengan sedikitnya pengguna aplikasi EEC Polres Pelabuhan Tanjung Perak yang memuat beberapa layanan namun hanya terdapat 500 lebih dan kurang dari 600 pengguna aplikasi tersebut. Sedangkan untuk websitenya sendiri pada bulan terakhir yaitu Mei 2020 dikunjungi sebanyak 7.448 pengunjung. Masalah tersebut salah satunya disebabkan oleh ketidakpercayaan polres terhadap masyarakatnya bahwa masyarakat masih banyak yang tidak awam dengan teknologi, hal tersebut juga dapat dibuktikan dengan brosur yang dibuat Polres Pelabuhan Tanjung Perak, dalam brosur tersebut hanya disebutkan nomor telepon untuk menghubungi petugas SPKT *door to door* dan tidak disebutkan cara-cara *online* yang dapat digunakan untuk mendaftar pelayanan SPKT *door to door*.

2. Kejelasan

Melalui hasil penelitian dapat diketahui bahwa dalam proses implementasi program SPKT *door to door* di Polres Pelabuhan Tanjung Perak, jika diukur dari indikator kejelasan, bentuk kejelasan yang telah diterapkan oleh Polres Pelabuhan Tanjung Perak dari sisi pelaksana, rantai komunikasi antar penanggung jawab program sudah berjalan dengan baik. Dapat diketahui dari hasil wawancara dengan Bapak Havidz selaku petugas SPKT *door to door*, yang memberikan penjelasan bahwa selama berjalannya program, tidak terdapat kendala yang berarti atau tidak pernah terjadi miskomunikasi antar petugas ataupun antar penanggung jawab program.

Kejelasan masyarakat, sisi kejelasan informasi yang diterima masyarakat, hasil penelitian menunjukkan bahwa, sosialisasi yang telah dilakukan oleh Polres Pelabuhan Tanjung Perak mengenai adanya Program SPKT *door to door*, dapat diterima masyarakat dengan baik hal-hal yang telah disampaikan dalam sosialisasi tersebut. Namun masalahnya, dari beberapa cara yang digunakan oleh Polres Pelabuhan Tanjung Perak dalam mensosialisasikan program tersebut, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya program SPKT *door to door* di Polres Pelabuhan Tanjung Perak, hal ini terbukti masih terdapat masyarakat yang datang ke kantor SPKT untuk mengurus surat kehilangan. Masalah tersebut terjadi karena belum meratanya sosialisasi yang dilakukan oleh polres seperti yang telah diuraikan pada sub indikator transmisi.

3. Konsistensi

Dalam proses komunikasi, informasi yang disampaikan akan terimplementasi dengan baik jika informasi yang diberikan berjalan secara konsisten dan dilakukan secara berkelanjutan. Dari hasil penelitian mengenai implementasi program SPKT *door to door*, jika diukur dari indikator konsistensi, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk konsistensi yang dilakukan oleh Polres Pelabuhan Tanjung Perak telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dibuktikan bahwa sejak berjalannya program hingga saat ini tidak ada perubahan cara atau teknis dalam menjalankan program. Petugas pelaksana hingga saat ini tetap menjalankan tugas sesuai dengan intruksi awal, petugas hanya perlu mentangi rumah-rumah masyarakat yang ingin membuat laporan kehilangan dan melaporkan hasil kerjanya pada hari itu juga.

Dari hasil wawancara Kasubbag Dalgar Bagren juga menjelaskan bahwa tidak akan dilakukan perubahan teknis atau cara dalam menjalankan program SPKT *door to door*, hal ini diakrenakan sistem yang diberlakukan saat ini sudah sangat baik dan dapat diterima petugas ataupun masyarakat. Kalupun terdapat perubahan, akan terjadi disistem *online* yang harus mengikuti perkembangan teknologi, namun perubahan tersebut tidak akan berdampak banyak untuk keberlangsungan program, karena masyarakat Polres Pelabuhan Tanjung Perak lebih memilih cara *offline* yaitu dengan menghubungi petugas melalui nomor telepon yang telah disediakan.

B. Sumber daya

Berhubungan dengan sumber daya, Edward dalam Kadji (2015:66) menjelaskan bahwa faktor sumber daya tidak hanya meliputi jumlah sumber daya manusia semata atau tidak

dapat hanya diukur dengan kuantitas saja, melainkan juga mencakup kemampuan atau kualitas sumber daya manusia yang dapat diandalkan untuk implementasi kebijakan tersebut. indikator sumber daya terdiri dari beberapa elemen, yaitu:

1. Sumber daya manusia

Jumlah petugas dalam pelaksanaan program SPKT *door to door* sebanyak 4 personil. Jika dilihat dari kecukupan jumlah petugas, berdasarkan jumlah tersebut kurang memadai untuk pelaksanaan program, hal ini dikarenakan sumber daya manusia saat ini belum efisien dalam pelaksanaan pelayanan jika terjadi pembludakan laporan, karena harus menarik petugas diwilayah lain yang tentunya juga membutuhkan waktu, mengingat juga jangkauan wilayah Polres Pelabuhan Tanjung Perak yang cukup luas. Terbatasnya jumlah petugas lapangan program SPKT *door to door* disebabkan minimnya sumber daya manusia atau anggota Polres Pelabuhan Tanjung Perak, oleh karena itu saat ini Polres hanya dapat menyediakan 4 personil yang telah diberikan wilayah masing-masing. Untuk mengatasi pembludakan pelayanan di suatu wilayah, Polres Pelabuhan Tanjung Perak mengatasinya dengan bantuan personil yang ada diwilayah lain untuk dapat membantu memberikan pelayanan.

Jika ditinjau dari kualitas sumber daya manusia, 4 personil yang saat ini bertugas telah mencapai standar yang ada untuk melaksanakan program SPKT *door to door*. karena pada pemilihan personil atau petugas lapangan program, mereka yang terpilih telah melewati seleksi dari Polres Pelabuhan Tanjung Perak. Jadi dapat disimpulkan bahwa keempat petugas lapangan yang bertugas mempunyai kompetensi dan standar dalam melaksanakan pelayanan SPKT *door to door*.

2. Sumber daya anggaran

Dalam pelaksanaan suatu program, sumber dana yang cukup sangat diperlukan untuk keberlangsungan program. Untuk program SPKT *door to door*, dana yang diperoleh untuk mencukupi keberlangsungan program didapat dari beberapa sumber diantaranya anggaran *quick respons* Polri dan DIPA Polres. Namun dari sumber dana tersebut tidak cukup untuk membiayai pelaksanaan program, karena juga dibutuhkan untuk program lainnya yang ada di Polres Pelabuhan Tanjung Perak, karena itu Polres Pelabuhan Tanjung Perak meminta untuk masing-masing fungsi atau bidang agar menghitung sisa anggaran yang

diberikan agar dapat dipakai untuk pendaanaan program SPKT *door to door*. Keterbatasan dana yang dimiliki oleh Polres Pelabuhan Tanjung Perak untuk program tersebut karena program SPKT *door to door* saat ini belum mempunyai anggaran khusus. Dan untuk solusi dari permasalahan tersebut, saat ini pihak Polres telah mengajukan permohonan anggaran khusus untuk keberlangsungan program SPKT *door to door*.

3. Fasilitas

Selain sumber daya manusia dan anggaran, pengadaan fasilitas pendukung sangat diperlukan agar program dapat dijalankan. Polres Pelabuhan Tanjung Perak juga memberikan fasilitas-fasilitas kepada petugas program agar dapat digunakan untuk melaksanakan tugasnya, fasilitas yang diberikan diantaranya printer portabel, tinta, alat tulis, alat transportasi, Ponsel yang sudah di-*setting* khusus untuk SPKT *door to door*, dan uang saku. Untuk memudahkan petugas dalam membawa alat-alat kebutuhan pelayanan, Polres Pelabuhan Tanjung Perak juga melengkapi kendaraan petugas dengan *box* motor untuk menyimpan peralatan agar lebih praktis. Fasilitas tersebut diberikan dengan kualitas yang sangat baik dan diberikan sama rata kepada keempat petugas lapangan program.

C. Disposisi

Hal penting yang harus diperhatikan pada variabel disposisi menurut Edward dalam Agustino (2012:153), yaitu:

1. Pengangkatan birokrat

Pengangkatan birokrat atau pemilihan petugas pelaksana untuk program SPKT *door to door* di Polres Pelabuhan Tanjung Perak dilaksanakan dengan memberikan hak kepada seluruh anggota Polres atau Polsek yang rela mendaftarkan diri menjadi petugas SPKT *door to door*, pesan tersebut diumumkan langsung oleh KaPolres pada saat Apel pagi yang dihadiri seluruh anggota Polres dan perwakilan dari masing-masing Polsek yang terdapat diwilayah hukum Polres Pelabuhan Tanjung Perak. Dari hasil pengumuman tersebut terdapat 10 anggota yang mendaftar untuk program SPKT *door to door*, kemudian dilakukan seleksi untuk mengetahui lebih lanjut masing-masing individu sehingga mendapatkan 4 kandidat terbaik dan sesuai dengan standar petugas SPKT *door to door*. Dalam menjalankan tugasnya 4 personil terpilih sudah menjalankan tugasnya dengan

baik, hal ini dibuktikan dengan tidak adanya keluhan dari masyarakat terkait pelayanan petugas, namun terdapat kendala lain yaitu keterbatasan bahasa yang dikuasai oleh personil, hal ini dikarenakan wilayah Polres Pelabuhan Tanjung Perak karakteristik masyarakatnya sangat majemuk dan berasal dari berbagai daerah. Seperti contohnya di wilayah Semampir dan Bulak yang mayoritas masyarakatnya berasal dari Madura, untuk itu diperlukan personil yang juga bisa berbahasa Madura agar tidak terjadi kesulitan komunikasi antara petugas dengan masyarakat. Namun hal tersebut belum diterapkan oleh Polres Pelabuhan Tanjung Perak karena keterbatasan jumlah anggota yang dimiliki oleh Polres dan untuk mengatasi hal tersebut, Petugas dapat mengandalkan Bhabinkamtibmas yang ada di wilayah tersebut.

2. Insentif

Dalam mengatasi kecenderungan program dan untuk memberikan motivasi kepada pelaksana, Polres Pelabuhan Tanjung Perak memberikan uang insentif kepada petugas lapangan SPKT *door to door*, hal tersebut dilakukan untuk menjaga konsistensi petugas dalam menjalankan tugasnya dan terus memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, karena salah satu kunci keberhasilan program dipengaruhi oleh optimalisasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Tidak hanya sekedar memberikan uang insentif kepada masing-masing petugas Program SPKT *door to door*, Polres Pelabuhan Tanjung Perak juga memperhatikan kecukupan jumlah uang yang diberikan kepada petugas pelaksana, hal ini terbukti dari pernyataan petugas yang menjelaskan insentif yang diberikan sudah lebih dari cukup.

D. Struktur birokrasi

Struktur birokrasi yang terkait dalam implementasi program SPKT *door to door* yaitu berhubungan dengan SOP yang digunakan pedoman dalam melaksanakan program tersebut. Dari hasil penelitian, SOP yang dibuat oleh Polres Pelabuhan Tanjung Perak diatur dengan sederhana dan fleksibel, terbukti selama program berjalan terdapat perubahan yaitu pada jumlah petugas lapangan yang awalnya 3 personil yang tertulis pada SOP, namun pada kenyataannya jumlah petugas lapangan saat ini sebanyak 4 personil. Selanjutnya pada isi keseluruhan SOP hanya memuat cara penggunaan pelayanan SPKT *door to door* dengan aplikasi *electronic comand*

centre yang dimiliki oleh Polres Pelabuhan Tanjung Perak. Pada kenyataannya, cara yang dapat digunakan untuk mendapatkan pelayanan SPKT *door to door* juga bisa diakses melalui website Polres Pelabuhan Tanjung Perak dan nomor telepon yang dikhususkan untuk program SPKT *door to door*.

Struktur birokrasi tidak hanya berhubungan dengan SOP, namun juga terkait dengan penyebaran tanggung jawab. Pada implementasi program SPKT *door to door* penyebaran tanggung jawab berjalan dengan baik, terbukti selama program berjalan hingga saat ini tidak terjadi miskomunikasi antara penanggung jawab maupun pelaksana program, hal ini dikarenakan penyebaran tanggung jawab yang diterapkan dalam implementasi program SPKT *door to door* sangat terstruktur. Penyaluran informasi berjalan dengan model *top down* dan *buttem up*, dimulai dari penanggung jawab program yaitu KaPolres kepada Kasubbagg SPKT, selanjutnya tersampaikan kepada petugas program SPKT *door to door*. Begitu sebaliknya, informasi juga dapat disampaikan dari petugas SPKT *door to door* hingga tersampaikan kepada KaPolres.

PENUTUP

Kesimpulan

Bedasarkan hasil penelitian dan analisis mengenai implementasi program SPKT *door to door* oleh Polres Pelabuhan Tanjung Perak dengan menggunakan model implementasi yang dikemukakan oleh George C. Edward III, dapat diketahui bahwa proses implementasi program tersebut berjalan dengan baik meskipun masih terdapat beberapa kendala. Pada indikator komunikasi, pada penyaluran informasi melalui sosialisasi program masih belum efektif, meskipun sosialisasi terus dilakukan namun pada kenyataannya tidak semua masyarakat Polres Pelabuhan Tanjung Perak mengetahui adanya program SPKT *door to door*. Selanjutnya pada kejelasan informasi mengenai tugas dan tanggung jawab pelaksana program dapat diterima dengan baik oleh petugas, dan kejelasan informasi program juga dapat dicerna dengan baik oleh masyarakat yang telah mengetahui program tersebut. Dan pada konsistensi pelaksanaan program hingga saat ini belum ada perubahan teknis dalam pelaksanaannya.

Pada indikator sumber daya, hasil analisis menunjukkan fasilitas yang diberikan oleh Polres kepada petugas sudah sesuai dan diterima dengan baik oleh petugas. Untuk sumber daya anggaran pada saat ini tidak terdapat anggaran khusus untuk program SPKT *door to door* sehingga Polres perlu mencari suntikan dana. Kendala selanjutnya terdapat

pada sumber daya manusia yang melaksanakan program SPKT *door to door*, terlihat dari jumlah petugas yang tidak memadai jika dibandingkan dengan luas wilayah hukum Polres Pelabuhan Tanjung Perak.

Selanjutnya pada indikator disposisi, untuk pengangkatan birokrasi atau pemilihan petugas program SPKT *door to door* tidak terdapat kendala. Pada pemberian insentif juga diberikan dengan semestinya dan insentif yang diberikan dirasa cukup dan sesuai dengan apa yang dikerjakan petugas program. Pada indikator terakhir yaitu struktur birokrasi yang terdiri dari SOP dan penyebaran tanggung jawab, pada pelaksanaan program SPKT *door to door* SOP sebagai pedoman pelaksanaan program dibuat secara fleksibel, namun secara keseluruhan, dalam SOP tersebut hanya memuat tata cara mendapatkan pelayanan SPKT *door to door* dengan menggunakan aplikasi *electronic comment centre* milik Polres Pelabuhan Tanjung Perak. Selanjutnya untuk penyebaran tanggung jawab dalam implementasi program SPKT *door to door* sudah berjalan dengan baik.

Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan guna dijadikan pertimbangan untuk proses pengimplementasian program SPKT *door to door* di Polres Pelabuhan Tanjung Perak, sebagai berikut:

1. Pelaksana dapat bersosialisasi mengenai program SPKT *door to door* dengan cara pemasangan banner mengenai informasi program tersebut di setiap polsek atau kecamatan yang ada di wilayah Polres Pelabuhan Tanjung Perak.
2. Pelaksana harus lebih kreatif dalam bersosialisasi dengan memakai bahasa Madura pada selebaran yang dibagikan kepada masyarakat di daerah yang mayoritas penduduknya berasal dari Madura agar lebih menarik dan mudah dimengerti.
3. Pelaksana juga harus menghidupkan fungsi media sosial sebagai sarana penyebaran informasi mengenai program SPKT *door to door*, dan menjadikan generasi milenial sebagai target sasaran sosialisasi karena lebih melek teknologi agar informasi mengenai program tersebut dapat tersebar luas.
4. Perlunya penambahan petugas lapangan program SPKT *door to door*, paling tidak satu petugas untuk satu kecamatan. Agar lebih meningkatkan keefektifan dan efisiensi pelaksanaan program tersebut.
5. Polres Pelabuhan Tanjung Perak perlu menambah kriteria petugas lapangan yaitu dapat mengetahui bahasa Madura, yang dikhususkan untuk daerah yang mayoritas penduduknya berasal dari

Madura. Sehingga kendala perbedaan bahasa dapat langsung diatasi oleh petugas.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini, diantaranya:

1. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA.
2. Indah Prabawati, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing.
3. Dra. Meirinawati, M.AP., selaku dosen penguji.
4. Deby Febriyan Eprilianto, S.Sos., MPA., selaku dosen penguji.
5. Dan pihak-pihak lainnya yang memberikan dukungan moral maupun finansial kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2012. "Dasar-Dasar Kebijakan". Publik. Bandung: Alfabeta.
- Asmara, Anugerah Yuka dan Amy Yuka S. R. 2019. "Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron di Kabupaten Banyuwangi dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik". *Journal of Public Sector Innovation*. Vol. 3 (2): hal. 57 – 67. (online), (<https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/4490/2673>, diakses pada 9 Juni 2020)
- Dokumen resmi Polres Pelabuhan Tanjung Perak. "Data Rekapitulasi Pelayanan Inovasi SPKT *door to door* Tahun 2019-2020".
- Kadji, Yulianto. 2015. "Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik, Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi dalam Fakta Realita". Gorontalo: UNG Press Gorontalo.
- Sari, Fitriana Monica. 2019. "Begini Cara Mengurus Surat Kehilangan". (Online) (<https://m.liputan6.com/bisnis/read/3927441/begini-cara-mengurus-surat-keterangan-hilang-di-kepolisian> diakses pada 02 Februari 2020)
- Shareef, Mahmud A., dkk. (2019). "Public service reformation: Relationship building by mobile technology". *International Journal of Information Management*. Vol.49: hal 217-22. (Online), (<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0268401219300337> diakses pada 22 Mei 2020)

- Siddig, Taufiq. 2018. "Ombudsman: Kepolisian Paling Tinggi Dilaporkan Masyarakat". (Online), (<https://nasional.tempo.co/read/1157727/ombudsman-kepolisian-paling-tinggi-dilaporkan-masyarakat> diakses pada tanggal 13 Desember 2019)
- Sugiyono. 2014. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D". Bandung: Alfabeta.
- Surat Perintah Kepala Kepolisian Resor Pelabuhan Tanjung Perak (Nomor: Sprin/84/I/REN.1.3./2019), 15 Januari 2019. Surabaya.
- Undang-Undang Pelayanan Publik (UU RI No. 25 Tahun 2009) tahun terbit 2013, diterbitkan oleh Sinar Grafika. (online), (<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=854020>, diakses pada 13 Desember 2019)
- Warsono, Hadi, dkk. 2018. "Inovasi Layanan Mpospay dan *Free Pick Up* Pos Indonesia dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Kantor Pos Semarang 50000)". *Journal of Public Sector Innovation*. Vol. 2 (2): hal 44-50. (online), (<https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/3174>, diakses pada 9 Juni 2020)