

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PENERBITAN SIM DI KOTA
PEKANBARU TAHUN 2015 – 2016 (STUDI KONSISTENSI PERATURAN KAPOLRI
NOMOR 9 TAHUN 2012 TENTANG SIM)**

Oleh:

**Oleh: Andi Larosa Lorera Villani
Pembimbing: Dr. H. Ali Yusri, MS**

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau
Kampus Bina Widya Jalan H. R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293 Telp/Fax.
0761 – 63277

Abstract

The implementation of the policy in principle is a way so that a policy can achieve its purpose. Policy implementation is the most important stage in the process of policy. Assistant Regulation number 9 Year 2012 about SIM aims in order to make the code of conduct services in the issuance of a DRIVER'S LICENSE that is transparent, effective, efficient, and accountable with the principle of legality, professional, proportionate, transparency, accountability and participatory.

The purpose of this research is to know the publishing service of the SIM implementation and to know the factors that hampered in the implementation of the policy of the Ministry of the publishing LICENCE. This type of research is a qualitative descriptive method and location of the research carried out at the unit Office of traffic Polresta Pekanbaru.

The analysis of the data found in the study used research formula to answer by using the theory of analysis of the factors affecting the implementation of the policies of Charles Edward III that those factors is communication, sources, trend-trend or behavior and bureaucratic structure.

The results of the analysis of the resulting data indicated that implementation of the policy of the Ministry of the Publishing LICENCE has not been going well for in influence by factors of communication, resources, bureaucratic structure and disposition of implementation. In addition about the factors that affect the implementation of the policy of the Ministry of the issuance of driver's license, other research results regarding the implementation of a policy that until now has not been fullest due to the presence of a factor of availability of resources less, the compliance of the community, the lack of control and supervision, and the integrity of the implementing policy.

Keywords : Implementation, Policy, Service

PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yakni dalam pelaksanaan kebijakan yang telah diatur pada peraturan perundang-undangan.

Kebijakan yang dibuat oleh salah satu instansi pemerintah adalah mengenai Surat Izin Mengemudi (SIM) yaitu Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang SIM dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Perkap Nomor 9 Tahun 2012 ini bertujuan agar terwujudnya tertib pelayanan dalam penerbitan SIM yang transparan, efektif, efisien, dan akuntabel dengan prinsip legalitas, profesional, proporsional, transparansi, akuntabilitas, akuntabilitas, dan partisipatif.

Implementor dari kebijakan Kapolri No 9 Tahun 2012 ini diselenggarakan oleh Satuan Lalu Lintas yang terletak di Kantor Polresta Pekanbaru pada bagian Registrasi dan Identifikasi (Regident). SIM itu sendiri adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan, sehat jasmani dan rohani memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor.

Sedangkan menurut Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol, dan data forensik kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan untuk mengemudikan kendaraan bermotor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan. Setiap orang yang

mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan. (Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009)

Dalam pelaksanaannya terdapat beberapa prosedur penerbitan SIM dilakukan dalam bentuk kelompok kerja yang melaksanakan proses pelayanan secara berurutan yang ditempatkan dalam loket pelayanan terdiri atas: kelompok kerja identifikasi dan verifikasi, kelompok kerja pendaftaran, kelompok kerja pengujian, kelompok kerja penerbitan dan kelompok kerja pengarsipan. (Pasal 16 ayat 1, 2 dan 3 dalam Peraturan Kapolri Nomor 9 tahun 2012 tentang SIM)

Berdasarkan Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 Tentang SIM mengenai mekanisme penerbitan SIM, standar waktu penerbitan SIM, biaya penerbitan SIM, dan sarana serta prasarana pendukung dalam penerbitan SIM dari hasil survey sementara dalam pelaksanaannya terdapat ketidaksesuaian antara peraturan dengan kondisi yang terjadi di lapangan. Hal ini masih terlihat dari beberapa fenomena yang memang mengindikasikan belum baiknya pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi.

1.2 Rumusan Masalah

Sehubungan dengan latar belakang di atas dan uraian yang telah dipaparkan antara kenyataan dan harapan serta tuntutan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan pembuatan SIM, maka dirumuskan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satlantas Polresta Pekanbaru tahun 2015-2016 ?

2. Apa saja faktor - faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan kebijakan pelayanan penerbitan SIM di Kantor Satlantas Polresta Pekanbaru tahun 2015 - 2016 ?

1.3 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satlantas Polresta Pekanbaru tahun 2015 - 2016.
2. Untuk mengetahui faktor - faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan penerbitan SIM di Kantor Satlantas Polresta Pekanbaru Tahun 2015 – 2016.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1. Penelitian ini berguna untuk mengaplikasikan ilmu-ilmu yang telah diterima selama masa kuliah, serta sebagai ilmu yang sangat berharga dalam menambah pengetahuan
2. Dapat memberikan informasi dan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perkembangan teori-teori yang terkait dengan masalah penelitian ini.

1.4 Tinjauan Pustaka

1.4.1 Studi Terdahulu

Studi terdahulu yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang terkait dengan topik penelitian ini adalah: Penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dan relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang berjudul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Surat Izin Mengemudi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Di Kota Surabaya” oleh Purnama Budi Suananta pada tahun 2015. Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan Polri yang berkaitan dengan pelayanan SIM di Kota Surabaya belum berjalan dengan baik dikarenakan keterpaduan sistem transportasi yang belum terbentuk dan belum memadai dan rencana pemerintah untuk menjadikan Kota Surabaya menjadi kota megapolitan dengan nama Gerbang

Kerta Susila menjadi permasalahan tersendiri karena memerlukan kebijakan yang tepat sasaran terutama dalam manajemen lalu lintasnya.

Penelitian dari Purnama Budi Suananta menjadi relevan dari penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti karena tujuan dari penelitian ini sama. Tujuannya adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Kebijakan dan apa saja kendala atau hambatan yang ditemui. Namun dalam penelitian ini menggunakan tempat, waktu, dan sudut pandang yang berbeda dari penelitian yang dilakukan Purnama Budi Suananta.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Teori Kebijakan Publik

Budi Winarno (2008:16) menyebutkan secara umum istilah “kebijakan” atau “*policy*” digunakan untuk menunjuk perilaku seorang aktor (misalnya seorang pejabat, suatu kelompok maupun suatu lembaga pemerintahan) atau sejumlah aktor dalam suatu bidang kegiatan tertentu, pengertian kebijakan seperti ini dapat kita gunakan dan relatif memadai untuk pembicaraan-pembicaraan biasa, namun menjadi kurang memadai untuk pembicaraan-pembicaraan yang lebih bersifat ilmiah dan sistematis menyangkut analisis kebijakan publik oleh karena itu diperlukan batasan atau konsep kebijakan publik yang lebih tepat.

Frederickson dan Hart dalam Tangkilisan (2003:19) mengemukakan :

“Kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan adanya hambatan-hambatan tertentu sambil mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan.”

Menurut Heinz Eulau dan Kenneth Prewitt, yang dikutip oleh Agustino (2006:6) mendefinisikan kebijakan publik sebagai keputusan tetap yang dicirikan dengan konsisten dan pengulangan (*repetisi*) tingkah laku dari mereka yang membuat dan dari mereka yang mematuhi keputusan tersebut.

Berbagai definisi dan pengertian kebijakan publik seperti dijelaskan di atas, memberikan implikasi sebagai berikut:

1. Kebijakan negara selalu mempunyai tujuan tertentu atau merupakan tindakan yang berorientasi kepada tujuan.
2. Berisikan tindakan-tindakan atau pola pola tindakan pejabat pemerintah.
3. Merupakan apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah.
4. Bersifat positif dalam artian merupakan beberapa bentuk tindakan yang dilakukan pemerintah mengenai sesuatu masalah tertentu. Demikian juga dapat bersifat negatif dalam arti merupakan keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu.
5. Berlandaskan pada peraturan perundang-undangan dan bersifat otoritatif.

1.5.2 Proses Analisis Kebijakan

Menurut Dunn (2000) , proses analisis kebijakan adalah serangkaian aktivitas dalam proses kegiatan yang bersifat politis. Aktivitas politis tersebut diartikan sebagai proses pembuatan kebijakan dan divisualisasikan sebagai serangkaian tahap yang saling tergantung, yaitu (a) penyusunan agenda, (b) formulasi kebijakan, (c) adopsi kebijakan, (d) implementasi kebijakan, dan (e) penilaian kebijakan.

1.5.3 Tujuan Kebijakan

Fungsi utama dari negara adalah mewujudkan, menjalankan dan melaksanakan kebijaksanaan bagi seluruh masyarakat. Hal ini berkaitan dengan tujuan-tujuan penting kebijakan pemerintah pada umumnya, yaitu:

1. Memelihara ketertiban umum (negara sebagai stabilisator)
2. Memajukan perkembangan dari masyarakat dalam berbagai hal (negara sebagai stimulator)
3. Memadukan berbagai aktivitas (negara sebagai koordinator)
4. Menunjuk dan membagi benda material dan non material (negara sebagai distributor).

1.5.4 Konsep Implementasi

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Implementasi kebijakan merupakan tahap yang paling penting dalam proses kebijakan. Menurut Van Metter dan VanHorn dalam Agustino (2006:139) :

“Implementasi kebijakan ialah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.”

1.5.5 Model-Model Implementasi Kebijakan

a. Model Van Meter dan Van Horn

Model ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linear dari keputusan politik, pelaksana dan kinerja kebijakan publik. Model ini menjelaskan bahwa kinerja kebijakan dipengaruhi oleh beberapa variabel yang saling berkaitan, variabel-variabel tersebut yaitu :

1. Ukuran dan tujuan kebijakan
2. Sumber daya Keberhasilan
3. Karakteristik organisasi pelaksana
4. Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan
5. Disposisi atau sikap para pelaksana
6. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik. (Meter dan Horn, 1975:462-478 dalam Ajeng : 2017)

b. Model George Edward III

Edward dalam Tangkilisan (2003:12-13) mengusulkan empat variabel yang menjadi faktor utama keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu:

1. Komunikasi yaitu merupakan sarana untuk menyebarluaskan informasi, baik dari atas ke bawah maupun dari bawah ke atas. Untuk menghindari terjadinya distorsi informasi yang disampaikan atasan ke bawahan, perlu adanya ketetapan waktu dalam penyampaian informasi, harus jelas informasi yang disampaikan, serta memerlukan

ketelitian dan konsistensi dalam menyampaikan informasi.

2. Sumber daya memegang peranan penting karena implementasi kebijakan tidak akan efektif bilamana sumber-sumber pendukungnya tidak tersedia, sumber-sumber pendukung tersebut adalah : staf yang relatif cukup jumlahnya dan mempunyai keahlian dan keterampilan untuk melaksanakan kebijakan, dan informasi yang memadai untuk keperluan implementasi.
3. Disposisi yang merupakan sikap para implementor dalam mendukung suatu implementasi kebijakan. kecakapan saja tidak mencukupi tanpa kesediaan dan komitmen untuk melaksanakan kebijakan.
4. Struktur Birokrasi yaitu lembaga atau organisasi yang selalu dilibatkan dalam proses implementasi, sehingga diperlukan koordinasi yang efektif antar lembaga-lembaga terkait dalam mendukung keberhasilan implementasi.

c. Model Grindle

Menurut Merilee S. Grindle dalam Subarsono (2005: 93) terdapat dua variabel besar yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*).

Dalam teori implementasi kebijakan model Grindle dikatakan bahwa setelah kebijakan ditransformasikan menjadi aksi maupun proyek individual dan biaya telah disediakan, maka implementasi kebijakan dilakukan. Tetapi ini tidak berjalan mulus, tergantung pada *implementability* atau kemampuan implementasi. (Samudera Wibawa, 1994:22)

Variabel isi kebijakan mencakup, pertama sejauh mana kepentingan kelompok sasaran atau *target groups* termuat dalam isi kebijakan. Kedua, Jenis manfaat yang diterima oleh *target groups*, Ketiga, sejauhmana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan. Keempat apakah letak sebuah program sudah tepat. Kelima apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementornya dengan rinci. dan Keenam

apakah program tersebut didukung oleh sumber daya yang memadai. Sedangkan variabel lingkungan kebijakan mencakup pertama, seberapa besar kekuasaan, kepentingan dan strategi yang dimiliki oleh para aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan. Kedua, karakteristik institusi dan rezim yang sedang berkuasa. Ketiga adalah tingkat ketaatan dan responsivitas kelompok sasaran (*target groups*). (Terianus L. Safkaur, 2014:23)

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis Penelitian

Studi ini pada dasarnya bertumpu pada penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Bogdan dan Taylor mengemukakan bahwa “metodologi kualitatif” sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Mohammad Natsir : 1983 : 105)

1.6.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polresta Pekanbaru. Dipilihnya Kantor Satuan Lalu Lintas Polresta Pekanbaru atas pertimbangan peningkatan manajemen, peralatan dan sistem pelayanan dalam melaksanakan pelayanan publik pada penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang belum memperlihatkan hasil yang lebih baik.

1.6.3 Jenis Data

Dalam penelitian ini ada dua jenis data yang digunakan oleh peneliti antara lain:

- a. Data Primer, yaitu merupakan data yang diperoleh secara langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer juga disebut sebagai data asli. Data tersebut berupa wawancara mendalam dan observasi.
- b. Data Sekunder yaitu data pendukung penelitian yang diperoleh dari dokumentasi atau informasi dari Kantor Satuan Lalu Lintas Polresta Pekanbaru yang dibutuhkan untuk

penelitian ini, diantaranya adalah Data keadaan pegawai di Kantor Satuan Lalu Lintas Polresta Pekanbaru dan sarana serta prasarana pelayanan publik dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satuan Lalu Lintas Polresta Pekanbaru.

1.6.4 Sumber Data

a. Informan Penelitian

Informan adalah seseorang atau kelompok orang yang memiliki pengetahuan, memahami dan lebih berpengalaman mengenai objek penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan informan sebagai objek informasi. Dalam hal ini peneliti menggunakan sampel purposive. Menurut Suharsimi Arikunto (2010:131) sampel purposive ialah sebagian atau wakil populasi yang akan diteliti.

1.6.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam melakukan pengumpulan data, penulis menggunakan metode sebagai berikut (Sugiyono, 2005:156).

a. Wawancara

Penelitian ini agar dapat memperoleh data yang valid atau akurat disamping observasi, pengumpulan data akan dilakukan melalui wawancara mendalam (*indepth interview*) dimaksudkan untuk memperoleh data kualitatif serta beberapa keterangan atau informasi dari informan.

Wawancara mendalam ini dilakukan terhadap narasumber (*key informan*) yang dianggap memiliki pengetahuan yang memadai tentang suatu persoalan atau fenomena Pembinaan Lembaga Kemasyarakatan Desa Oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Kasus Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Tahun 2016).

Dalam kegiatan wawancara mendalam (*indepth interview*) dimaksudkan untuk memperoleh data kualitatif serta beberapa keterangan atau informasi dari informan wawancara mendalam ini dilakukan terhadap narasumber (*key informan*) yang dianggap

memiliki pengetahuan yang mendalam tentang suatu persoalan atau fenomena terhadap obyek yang diamati.

b. Dokumentasi

Penggunaan dokumen dalam penelitian ini adalah dokumen resmi sebagai bukti-bukti fisik dari kegiatan yang telah diselenggarakan. Dokumen dimaksud mencakup surat-surat, data-data/informasi, catatan, foto-foto, kegiatan lainnya yang relevan serta berkas laporan-laporan yang telah disusun berbagai pihak tentang obyek yang diteliti.

1.6.7 Teknik Analisis Data

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2005:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan variabel satu dengan variabel yang lain.

Jadi penelitian ini memusatkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena-fenomena yang ada saat ini dilakukan atau masalah yang bersifat aktual, kemudian menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki diiringi dengan interpretasi rasional yang akurat kemudian diambil kesimpulan dan saran.

HASIL PENELITIAN

3.1 Pelaksanaan Pelayanan Penerbitan SIM

1. Komunikasi

Salah satu unsur yang dapat mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan sebuah kebijakan menurut George C. Edward dalam Nugroho adalah komunikasi (Riant Nugroho : 2011 : 636) dalam konteks penelitian ini digunakan agar pelaksanaan kebijakan dapat berjalan dengan baik. Komunikasi ini dilakukan oleh Kepala Satuan Lalu Lintas kepada anggotanya, serta anggota satlantas kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan

penerbitan SIM. Untuk mengkomunikasikan kebijakan ini kepada masyarakat maka dalam penyampaiannya harus benar dan tepat agar masyarakat dapat memahami kebijakan tersebut.

Menurut Kepala Unit Regident Iptu Rivandy bentuk sosialisasi yang dilakukan di ruang tunggu menuai hasil yang positif dari masyarakat.

“sosialisasi dilakukan diruang tunggu pelayanan penerbitan SIM dengan menjelaskan secara detil prosedur-prosedur kepengurusan SIM mulai dari pemeriksaan kesehatan, sampai dengan ujian praktek maupun ujian tertulis kepada para pemohon pembuatan SIM. Kegiatan sosialisasi yang berlangsung kurang lebih satu jam tersebut menuai hasil yang positif dari para pemohon serta sosialisasi lainnya dengan menggunakan media sosial seperti facebook dan lainnya”.
(wawancara dengan Kepala Unit Regident Satlantas Pekanbaru, Desember 2017)

“sangat terbantu atas sosialisasi yang dilakukan jajaran Sat Lantas Polresta Pekanbaru ini sehingga saya tidak lagi bingung dalam prosedur-prosedur pembuatan SIM”
(wawancara dengan pemohon penerbitan SIM, Ermayanti, Oktober 2017)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pihak Satlantas Polresta Pekanbaru sudah melaksanakan sosialisasi tentang mekanisme dan prosedur penerbitan SIM bahkan telah menggunakan media sosial sebagai langkah yang tepat serta inovatif dalam menyebarkan informasi pada zaman sekarang ini.

2. Sumber Daya

Sumber daya merupakan faktor penting demi terselenggaranya kebijakan dengan baik, maka dengan itu diperlukan sumber daya manusia yang cukup serta ditingkatkan *skill* (kemampuan) yang di miliki oleh pelaksana kebijakan. Sumberdaya merupakan hal penting lainnya dalam mengimplementasikan kebijakan. Indikator sumber-sumber daya

terdiri staf, kewenangan dan fasilitas. Sumberdaya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh karena staf yang tidak mencukupi, memadai, ataupun tidak kompeten dibidangnya. Menurut George C. Edward III dalam Nugroho, sumber daya disini dibedakan menjadi dua yaitu berupa sumber daya manusia dan sumber daya non manusia.

2.1 Sumber Daya Manusia (Staff)

Implementasi kebijakan tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia yang cukup kualitas dan kuantitasnya. Kualitas sumber daya manusia berkaitan dengan keterampilan, dedikasi, profesionalitas, dan kompetensi di bidangnya, sedangkan kuantitas berkaitan dengan jumlah sumber daya manusia apakah sudah cukup untuk melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi, sebab tanpa sumber daya manusia yang handal implementasi kebijakan akan berjalan lambat.

Tabel 3.1 Sumber Daya Manusia Satlantas Polresta Pekanbaru berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan Umum	Jumlah
1.	S2	-
2.	S1	31 Orang
3.	D3	-
4.	SMA	93 Orang
5.	SMP	1 Orang
6.	SD	-
7.	Jumlah	125 Orang

Sumber : Satlantas Polresta Pekanbaru, 2017

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tidak ada personil Satlantas yang lulusan SD, sementara lulusan SMP sebanyak 1 orang. Personil Polisi terbanyak yaitu lulusan SMA yakni berjumlah 93 orang, lulusan S1 berjumlah 31 orang dan lulusan S2 tidak ada. Jadi jumlah personil polisi di

Satlantas Polresta Pekanbaru keseluruhannya berjumlah 125 orang.

“Kuota anggota dari Satlantas sendiri disediakan sebanyak 138 anggota, berarti untuk jumlah personil masih kurang. Tetapi dalam kurangnya personil, alhamdulillah tugas masih bisa diatasi tanpa ada kendala. Untuk anggota yang baru dimutasikan ke fungsi Satlantas ini akan diadakan pelatihan dulu biar paham akan tupoksi dari fungsi Satlantas itu sendiri.” (wawancara dengan Kasatlantas Polresta Pekanbaru, Desember 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dan data yang diperoleh oleh peneliti terlihat jumlah personil belum memenuhi kuota minimal yang dibutuhkan yakni sebanyak 138 orang. Jadi dapat dikatakan jumlah personil di Satlantas Polresta Pekanbaru masih kurang dari jumlah personil minimal yang dibutuhkan. Hal ini juga akan menghambat proses penerbitan SIM dikarenakan kurangnya jumlah personil di Satlantas Pekanbaru.

2.2 Sumber Daya Non Manusia

Sumber daya non manusia meliputi dana yang memadai, ketersediaan sarana dan prasarana. Menurut Edward III dalam Agustino, sumber daya non manusia merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin 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. Pengadaan fasilitas merupakan faktor yang sangat diperlukan dalam pelaksanaan suatu kebijakan. Untuk sumber daya non manusia di Satlantas Polresta Pekanbaru, Bapak Iptu Rivandy mengartikannya sebagai sarana prasarana yang digunakan dalam pencapaian tujuan dari Satlantas Polresta Pekanbaru yakni terwujudnya lalu lintas yang aman, tertib, teratur dan lancar di Kota Pekanbaru. (wawancara dengan

Kepala Unit Regident Satlantas Pekanbaru, Desember 2017)

Tabel 3.2 Sarana yang tersedia di Satlantas Polresta Pekanbaru

No	Jenis Alat	Ada/Tidak Ada	Keadaan	
			Baik	Kurang Baik
1.	Komputer	Ada	-	√
2.	Alat Pengambil Foto	Ada	-	√
3.	Alat Pengambil Tanda Tangan	Ada	√	-
4.	Alat Sidik Jari	Ada	√	-
5.	Alat Cetak	Ada	√	-
6.	Latar Belakang Foto	Ada	√	-
7.	Ranmor Untuk Ujian	Ada	√	-

Sumber : Satlantas Polresta Pekanbaru, 2017

Untuk melihat bagaimana respon masyarakat terhadap sarana dan prasarana dalam penerbitan SIM, peneliti mencoba mewawancarai beberapa masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut kutipan wawancara peneliti dengan salah satu masyarakat sebagai pengguna layanan.

“Layanan pengurusan SIM selama ini terkendala ruangan yang terlalu sempit dan tidak maksimal, area parkir yang kecil, ruang tunggu yang sempit ditambah lagi WC yang jorok.” (wawancara dengan W.Elvina Reza, Desember 2017)

Peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu pengguna layanan pembuatan SIM, dengan kutipan sebagai berikut :

Untuk sarana seperti komputer, kamera dan sidik jari disini hanya ada dua, sementara yang mengantri saat ini banyak. Sebaiknya ditambah lagi masing-masing dua agar proses verifikasi

cepat selesai dan tidak memakan waktu yang lama. (wawancara dengan Ibu Suhaida, Juli 2018)

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa sarana dalam penerbitan SIM belum dirasakan cukup baik oleh salah satu pengguna layanan. Sedangkan untuk sarana dan prasarana di unit kesehatan dalam penerbitan SIM, peneliti mencoba mewawancarai petugas dokter dari Biddokkes Polri dibidang SIM yakni Bapak Dr. Agika Luhut. Berikut kutipan wawancara peneliti:

“kalau untuk prasarana seperti ruangan kesehatan sangat tidak memadai, selain kecil dan juga fasilitas yang tersedia diruangan hanya alat ukur tinggi badan dan berat badan.” (wawancara dengan Bapak Dr. Agika Luhut, Oktober 2017)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan, sarana prasarana sebagai faktor penunjang merupakan salah satu hal penting dalam menjamin terselenggaranya pelayanan penerbitan SIM di Satlantas Polresta Pekanbaru. Oleh karena itu sarana prasarana harus secara tepat disiapkan pada saat akan dipergunakan. Dalam hal ini pelaksanaan penerbitan SIM belum dapat dikatakan berjalan sesuai dengan harapan, karena sarana prasarana yang dibutuhkan belum semuanya memadai.

3. Disposisi

Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor yang penting dalam pendekatan mengenai pelaksanaan atau kebijakan publik. Jika pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga dalam praktiknya tidak terjadi bias.

Menurut Edward III dalam Winarno kecenderungan dari para pelaksana kebijakan merupakan faktor ketiga yang mempunyai konsekuensi - konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif. Jika para pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu, hal ini

berarti adanya dukungan dan kemungkinan besar mereka melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diinginkan oleh para pembuatan keputusan awal. Demikian pula sebaliknya, bila tingkah laku atau perspektif-perspektif para pelaksana berbeda dengan para pembuat keputusan, maka proses pelaksanaan suatu kebijakan semakin sulit.

Kecenderungan perilaku atau karakteristik dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan atau sasaran.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek struktur birokrasi ini melingkupi dua hal yaitu mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri. Aspek pertama adalah SOP dan Fragmentasi.

a. Standar Operating Procedure (SOP)

Struktur organisasi-organisasi yang melaksanakan kebijakan mempunyai pengaruh penting pada implementasi. Salah satu dari aspek struktural yang paling dasar dari suatu organisasi adalah prosedur-prosedur kerja ukuran dasarnya (Budi Winarno : 2008 : 177).

Standard Operating Procedure (SOP) merupakan perkembangan dari tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya serta kebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas. Edward III dalam Widodo (2010 : 107) menyatakan bahwa :

“demikian pula dengan jelas tidaknya standar operasi, baik menyangkut mekanisme, sistem dan prosedur pelaksanaan kebijakan, pembagian tugas pokok, fungsi dan kewenangan, dan tanggung jawab diantara pelaku, dan tidak harmonisnya hubungan diantara organisasi pelaksana satu dengan yang lainnya ikut pula menentukan keberhasilan implementasi kebijakan”.

Dalam Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 Tentang SIM pasal 23 ayat 1 dan 2 menyebutkan bahwa Satpas harus

menyediakan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat untuk memberikan kemudahan dan kelancaran pengajuan pendaftaran, pengujian dan penerbitan SIM. Informasi tersebut sekurang-kurangnya memuat : persyaratan dan tata cara pembuatan SIM, besaran biaya yang dipungut, waktu penyelesaian dan lokasi loket.

Dari hasil observasi dilapangan, informasi yang termuat di Perkap tersebut juga dapat ditemui di Satpas Satlantas Polresta Pekanbaru berupa papan informasi. Setelah peneliti berada di Satpas, peneliti pun melakukan wawancara dengan salah satu pengguna layanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak M.Fikri mengenai prosedur pelaksanaan penerbitan SIM ini yaitu :

“prosedur pembuatan SIM cukup berbelit-belit tetapi pegawainya ramah dan kalau syarat administrasinya lengkap tidak akan dipersulit oleh petugas akan tetapi kebanyakan akan dipersulit pada saat ujian teori dan praktek, disitulah mereka menawari tip agar lulus dan menariskan biaya yang diluar ketentuan. Serta ketepatan waktu dalam penerbitan SIM agak lumayan lama bagi yang lulus sekitar 3 jam” (wawancara dengan Bapak M.fikri, Juni 2018)

Selain itu peneliti juga melakukan wawancara kepada pengguna layanan SIM lainnya , berikut hasil kutipannya :

“Mekanisme tata cara pengurusan SIM yang diterapkan juga perlu disederhanakan agar tidak terjadi pengurusan SIM C yang berulang-ulang (mondar-mandir) sehingga berdampak pada waktu dan tenaga.” (wawancara dengan Bapak Zul Husein, Oktober 2016)

Melihat tanggapan dari informan tentang *Standar Operasional Procedure* yang ada di Polresta Pekanbaru yaitu kurang memuaskan karena banyaknya poin-poin yang menjelaskan bahwa SOP tidak berjalan dengan semestinya

walaupun ada aparat di Polresta Pekanbaru bersikap ramah ataupun sopan pada saat melakukan pelayanan. Berikut ini dapat disajikan tanggapan informan mengenai SOP pelayanan penerbitan SIM pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polresta Pekanbaru.

Tabel 3.4 Tanggapan masyarakat (informan) tentang SOP pelayanan penerbitan SIM pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polresta Pekanbaru

No	Indikator	Mutu Pelayanan
1.	Kelengkapan sarana dan prasarana	Kurang Sesuai
2.	Kedisiplinan pegawai	Sesuai
	Ketepatan Waktu Pelayanan	Kurang Sesuai
3.	Pelayanan Cepat dan Tepat	Kurang Sesuai
4.	Jaminan Kepastian Biaya	Kurang Sesuai
5.	Jaminan Kepastian Keamanan	Sesuai
6.	Petugas Tidak Diskriminatif/Membedakan Masyarakat Dalam Memberikan Pelayanan	Kurang Sesuai
7.	Pelayanan yang Sesuai SOP	Kurang Sesuai
	Rata-Rata	Kurang Sesuai

sumber : Data Olahan 2017

Dari tabel diatas tentang SOP pelayanan penerbitan SIM dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Satuan Lalu Lintas Polresta Pekanbaru masih kurang sesuai dengan peraturan yang berlaku di institusi Polri.

Namun, berdasarkan hasil penelitian Edward III dalam Winarno (2008 : 152) menjelaskan bahwa SOP sangat mungkin dapat menjadi kendala bagi implementasi kebijakan baru yang membutuhkan cara-cara kerja baru atau tipe-tipe personil baru untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan. Dengan begitu, semakin besar kebijakan membutuhkan perubahan dalam cara-cara yang lazim dalam suatu organisasi,

semakin besar pula probabilitas SOP menghambat implementasi

Struktur birokrasi yang dimiliki dalam mengimplementasikan kebijakan Peraturan Kapolri No 9 Tahun 2009 tentang Surat Izin Mengemudi sudah tersedia dengan baik yang mengacu pada Peraturan Kapolri No 22 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Daerah. Artinya struktur birokrasi sudah tersedia dari mulai level yang paling tinggi yaitu provinsi hingga ke level yang paling rendah yaitu daerah. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Bripka Cecep selaku staff yang melakukan pelayanan: *“kami telah berkerja dengan optimal dan sesuai dengan standar prosedur yang berlaku , termasuk waktu penyelesaian penerbitan SIM.”* (**wawancara dengan Bripka Cecep, oktober 2017**)

Menurut Bapak Kompol Rinaldo Aser selaku Kepala Satuan Lalu Lintas Polresta Pekanbaru pada pelaksanaan pembuatan SIM di Polres ini sudah melaksanakan kegiatan dengan standar prosedur yang telah ditetapkan Polri. Kegiatan pelaksanaan secara garis besar dengan persiapan, monitoring dan evaluasi. Hal ini juga dibuktikan dengan adanya temuan peneliti mengenai adanya SOP yang merupakan pedoman pelaksanaan kebijakan dalam pembuatan SIM.

Dengan adanya SOP menjadi pedoman implementor dalam melaksanakan pelayanan penerbitan SIM. Pelaksanaan kebijakan pelayanan penerbitan SIM di Polresta Pekanbaru telah diatur dalam prosedur-prosedur dasar kerja. *Standar Operational Prosedur* (SOP) sangat dibutuhkan sebagai acuan dalam pelaksanaan suatu kebijakan sehingga implementasi kebijakan dapat sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

1.2 Fragmentasi

Fragmentasi menurut Edward III dalam Winarno (2008 : 209) adalah pembagian tanggungjawab sebuah bidang

kebijakan diantara unit-unit organisasi. Tanggungjawab bagi suatu bidang kebijakan sering tersebar diantara beberapa organisasi, tanggungjawab ini berupa tanggungjawab memberikan penyuluhan, pelatihan dan pelayanan.

Menurut Bapak Kompol Rinaldo Aser selaku Kepala Satuan Lalu Lintas Polresta Pekanbaru mengatakan bahwa :

“pembagian tugas dan wewenang sudah berjalan dengan baik dan tidak ada tumpang tidih jabatan. Itu dibuktikan dengan adanya struktur organisasi yang ada. Dan struktur ini pun sudah ditentukan oleh pusat yakni dengan adanya Peraturan Kapolri No 23 tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Polres. Untuk koordinasi, pada pelaksanaan pembuatan SIM mengatakan bahwa koordinasi antar pelaksana kebijakan pelayanan pembuatan SIM di Kota Pekanbaru yaitu melalui kerjasama antara Direktorat Lalu Lintas Polda Riau dan Polres sejawaran Riau. Direktorat Lalu Lintas Polda Riau sebagai unsur pelaksana tugas pokok pada tingkat Polda yang berada di bawah Kapolda merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah pusat yang bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan SIM. ”

(**wawancara dengan Kasat Lantas Polresta Pekanbaru yakni Bapak Kompol Rinaldo Aser, Desember 2017**)

3.2 Faktor Penghambat Pelaksanaan Kebijakan

Faktor-faktor penghambat yang ditemukan oleh peneliti berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan penerbitan SIM di Kota Pekanbaru terdiri dari beberapa faktor, yaitu :

1. Integritas Pelaksana Kebijakan

Integritas adalah suatu konsep berkaitan dengan konsistensi dalam tindakan-tindakan, nilai-nilai, metode-metode, ukuran-ukuran, prinsip-prinsip dan berbagai hal yang dihasilkan. Orang yang berintegritas berarti memiliki pribadi

yang jujur dan memiliki karakter yang kuat. Sebagai bagian dari instansi penegak hukum, Satlantas Polresta Pekanbaru haruslah terdiri dari personil-personil yang memiliki integritas. Dalam menjelaskan integritas yang dimiliki oleh setiap personil Satlantas Polresta Pekanbaru.

Hambatan dalam pelaksanaan kebijakan ini adalah integritas moral dan keprofesionalan belumlah melembaga di tubuh Satlantas Polresta Pekanbaru sehingga menyebabkan citra polisi pun menurun. Menurut Bapak Kompiler Rinaldo Aser mengatakan bahwa :

“Integritas menjadi hal yang sangat berpengaruh dalam pelaksanaan tugas kepolisian. Adanya pendidikan karakter serta kita juga sudah mendapat Surat Perintah dari Kapolri bahwasanya Polri melakukan program zona integritas antikorupsi. Ada lima satuan kerja (Satker) yang dijadikan wilayah wajib bersih korupsi ditubuh kepolisian, salah satunya adalah Satuan Polisi Lalu Lintas”(wawancara dengan **Kasat Lantas Bapak Kompiler Rinaldo Aser**)

Hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa setiap personil di Kepolisian seharusnya sudah memiliki karakter yang berintegritas. Namun pandangan tersebut agak sedikit berbeda dari pandangan masyarakat. Seperti salah satu pengguna layanan yang diwawancarai oleh peneliti, berbeda pendapat soal Polantas di Pekanbaru yang sudah memiliki integritas. Berikut adalah kutipan wawancaranya :

“Sebenarnya bukan menjadi rahasia lagi kalo ada oknum polantas yang suka nyari uang sampingan alias menjadi calo dalam urusan penerbitan SIM. Mungkin ada sebagian polantas yang memiliki integritas yang jujur, tapi gara-gara beberapa oknum kasian juga jadi semua polisi yang dicap tidak baik dan tidak memiliki integritas”. (wawancara dengan **Bapak Sukma Riady, Oktober 2017**)

Dari hasil wawancara berikut dijelaskan bahwa pandangan masyarakat terhadap integritas kepolisian, khususnya kepada polisi lalu lintas adalah pesimis.

Masyarakat masih ragu dengan kepemilikan karakter yang berintegritas disetiap personil satlantas. Hal tersebut didasarkan oleh adanya oknum-oknum polantas yang berorientasi kekuasaan dan materi. Sikap menyebabkan polantas melakukan hal yang menyimpang dan menimbulkan sinis masyarakat terhadap polantas. Padahal penyimpangan itu dilakukan oleh segelintir oknum polisi yang tidak bertanggungjawab, namun secara tidak langsung merusak citra kepolisian.

Keluhan dan dasar pengaduan masyarakat terkait penyimpangan yang dilakukan oknum polantas disebabkan tidak berintegritasnya polantas. Hal ini berdampak pada kinerja, citra dan respon masyarakat. Hal tersebut berkorelasi karena akibat dari tidak berintegritasnya polantas dalam melaksanakan tugasnya seperti polantas yang menawarkan jasa calo itu membuat citra polantas di masyarakat menjadi buruk. Masyarakat dan polisi enggan untuk bersikap jujur dalam penerbitan SIM. Hal inilah yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan kebijakan tersebut.

2. Pengadaan Barang Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah alat yang digunakan dalam melakukan proses kegiatan untuk mewujudkan tujuan yang akan dicapai. Sarana dan prasarana yang lengkap tentu akan sangat membantu dalam proses penerbitan SIM. Untuk kelengkapan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan penerbitan SIM, Kepala Unit Bagian Regident Satlantas Polresta Pekanbaru yaitu Bapak Iptu Rivandy mengatakan :

“seperti yang sudah saya katakan tadi, sarana dan prasarananya ada tapi telah melampaui usia operasionalnya seperti kamera webcam dan signature capture. Ini kita lagi menunggu anggaran dari pusat, semoga kita dapat meningkatkan pelayanan dalam pembuatan SIM ini. Kalo untuk software dalam sistem manajemen SIM online masih berbeda (database

menggunakan *SQL Server, ORACLE*) sehingga tidak terintegrasi atau data SIM terpisah di 485 satpas dari 31 Polda dan belum dapat produksi SIM secara online. Kalau untuk prasarana saya rasa semuanya sudah lengkap dan memadai untuk pengguna layanan.”(wawancara dengan Bapak Iptu Rivandy, Desember 2017)

Dari hasil wawancara untuk sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses penerbitan SIM ada tetapi telah melampaui usia operasionalnya untuk itu perlu adanya pembaharuan sehingga pencapaian tujuan dapat terlaksana.

3. Pengendalian dan Pengawasan

Penyelenggaraan pengawasan merupakan implementasi kebijakan di bidang pengawasan. Implementasi kebijakan merupakan faktor yang paling penting bagi keberhasilan sebuah kebijakan, tanpa diimplementasikan kebijakan publik hanya akan menjadi dokumentasi belaka. Disamping itu, hal lain yang penting juga dalam implementasi kebijakan adalah tidak semua kebijakan yang telah diambil dan disahkan oleh pemerintah dengan sendirinya akan dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan kebijakan itu (Marsono, 2005).

Pengawasan tidak dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien, apabila ditunjukkan dengan tetap terjadinya penyimpangan yang berulang-ulang, dalam bentuk kerugian negara, rendahnya keberhasilan dan efisiensi pelaksanaan kegiatan yang diawasi serta terjadinya tumpang tindih dalam pelaksanaan pengawasan. Hal ini berarti bahwa peran dan fungsi pengawasan intern dan pengawasan ekstern belum dapat mendorong terwujudnya pemerintahan yang baik (*good government*).

Ketidakefektifan pengendalian dan pengawasan sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsinya (Tupoksi) disebabkan oleh beberapa faktor yaitu: Komunikasi yang terjadi masih sering terjadi *miskomunikasi*, ketidakjelasan dalam melaksanakan tugas dan kurangnya konsisten dalam

memberikan perintah. (Herdi Setiawan dalam Jurnal Kebijakan Publik : 2013)

1. Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan di Polresta Pekanbaru adalah faktor kesadaran masyarakat. Ini dimaksud adalah pertama, kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan. Relasi antara aparat dan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Kedua kesadaran patuh akan hukum dengan tidak menggunakan jasa calo atau pungli. Sesuai pengamatan di lapangan masyarakat lebih senang menggunakan jasa calo untuk mengurus pembuatan SIM baru. Hal ini akan terus berlanjut bila tidak ada kesadaran dari masyarakat untuk berhenti menggunakan jasa calo.

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang dilakukan dari uraian bab sebelumnya mengenai Pelaksanaan Penerbitan SIM di Satlantas Polresta Pekanbaru, maka diperoleh kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan penerbitan SIM di Kantor Satuan Lalu Lintas Polresta Pekanbaru belum berjalan secara optimal sesuai dengan Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2009. Ini dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang ada tapi telah melampaui batas operasional untuk itu perlu adanya pembaharuan sehingga pencapaian tujuan dapat terlaksana dalam proses penerbitan SIM selain itu juga proses penerbitan yang cukup berbelit dan waktu penerbitan yang cukup lama.

Selain itu faktor penghambat pelaksanaan penerbitan SIM dapat dilihat dari faktor internal ditubuh Polri sendiri dimana integritas moral dan profesionalitas masih perlu

dipertanyakan seperti masih adanya pegawai yang menawarkan jasa calo kepada pengguna layanan sehingga menimbulkan rasa tidak nyaman bagi masyarakat. Masyarakat menjadi kebingungan ingin menggunakan jasa calo atau tidak. Apabila menggunakan jasa calo sudah pasti lulus, tidak memakan waktu yang lama, prosesnya santai, tetapi harus siap mengeluarkan dana yang diluar ketentuan PNBP. Sementara itu apabila tidak menggunakan jasa calo maka belum tentu lulus, prosesnya lama karena harus mengikuti alur pembuatannya dan memakan waktu yang lama. Inilah yang menjadi dilema di masyarakat.

1.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran berikut:

1. Meningkatkan Sumber Daya Manusia di Kantor Satlantas Pekanbaru dengan melakukan pelatihan dan pendidikan dalam proses pelayanan. Selain itu, mengajukan penambahan aparat kepolisian ke tingkat Polda
2. Meningkatkan pengawasan di Satuan Lalu Lintas Polresta Pekanbaru.
3. Meningkatkan kelengkapan sarana dan prasarana di Kantor Polresta Pekanbaru dengan cara menambah sarana dan prasarana seperti AC diruang tunggu, komputer dan alat pengambil foto serta memperbaharui software sehingga dapat memproduksi SIM secara *online* dan pengguna layanan lebih merasa nyaman dengan penambahan sarana dan prasarana.
4. Pegawai di Kantor Polresta Pekanbaru sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik kepada pegawai di Kantor Polresta Pekanbaru

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Alfabeta
- Bharata, Atep. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Dunn, William., 2000. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta. Gajah Mada Universty Press.
- Farouk & Djaali. 2003. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PTIK Press & CV. Restu Agung
- Lewis, Carol W, and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Moenir. H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara
- Natsir, Mohammad. 1983. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Nugroho, Riant., 2003. *Public Policy*. Jakarta: Elex Media Komputindo. Kelompok Gramedia.
- Parson, Wayne. 1997. *Public Policy: An Introduction to the Theory and Practice of Policy Analysis*. London: Edward Elgar Publishing, Ltd
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara
- Subarsono, AG. 2005. *Analisis Kebijakan Publik Konsep,Teori dan Aplikasi*.

Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sumarsono, Sonny. 2010. *Manajemen Keuangan Pemerintah*. Jakarta: Graha Ilmu

Tangkilisan, Hersel Nogi S. 2003. *Kebijakan Publik Yang Membumi*. Yogyakarta: YPAPI dan Lukman Offset

Wibawa, Samudera. 1994. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Raja Grafindo Persada

Widodo, Joko. 2010. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang : Bayu Media

Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik : Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo

Undang – Undang dan Peraturan :

Pembukaan Undang–Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang No. 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan Pertanggungjawaban Keuangan Negara

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2016 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia

Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi

Peraturan Kapolri Nomor 22 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi

Dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Daerah

Website :

Ajeng Diah Wahyuni. 2017. *Implementasi Program SIM Online Pada Polresta Bandar Lampung*. Universitas Lampung. Diperoleh 5 Maret 2017. <http://digilib.unila.ac.id/>

Budi Suananta. 2009. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Surat Izin Mengemudi Tahun 2009 di Kota Surabaya*. Universitas Brawijaya. Diperoleh 3 februari 2017. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article>

Herdi Setiawan dan Tri Sukirno Putro. 2013. *Optimalisasi Fungsi Inspektorat dalam Pengawasan Keuangan Daerah*. Jurnal Kebijakan Publik. Volume 4. Nomor 2. Diperoleh 2 Februari 2018. <http://id.portalgaruda.org/index.journal&journal>