

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN SURAT IZIN MENGENEMUDI BARU PADA KANTOR SATUAN LALULINTAS POLRES FAKFAK

Yahya N. Irianto

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Asy-Syafi'iyah Fakfak

***Abstract;** This study aims to determine the implementation of the driving permit service policy at the Fakfak Police Traffic Unit Office. The results showed that first, in the service of a Driving License the officer conveys information directly and indirectly about the requirements for making a SIM, namely a photocopy of ID card, health certificate and red map. Second, officers who serve the making of a SIM are limited to only 4 people and are divided into the registration, identification, theory and practical tests, and the SIM issuance section. When there are officers who are not present, the officers who are present concurrently the duties of the absent officer. Third, the Fakfak Police Traffic Unit does not yet have field facilities for conducting practical tests. Fourth, in providing services to the public, officers follow the operational service standards regarding driver's licenses. For SIM applicants who cannot complete / meet the requirements given a policy to repeat 7 days later and if 3 times fail then do a new registration, for applicants who live far away are given the policy to take the theory test only and practice not or vice versa, the policy is not written. Fifth, in serving the community officers work together with one another to provide good service to the community.*

***Keywords:** implementation of policies, driving permit service policies.*

PENDAHULUAN

Kebijakan publik merupakan keputusan pemerintah yang mengikat bagi masyarakat untuk dipatuhi dan digunakan untuk mengatur berbagai bidang kehidupan dalam negara. Menurut Dunn (2000:132) kebijakan publik adalah pola ketergantungan yang kompleks dari pilihan-pilihan kolektif yang saling tergantung, termasuk keputusan-keputusan untuk bertindak yang dibuat oleh badan atau kantor pemerintah.

Pada masa sekarang ini persaingan semakin ketat dan penuh dengan berbagai macam tantangan maka pemerintah harus bisa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi tolak ukur dalam keberhasilan

penyelenggara pelayanan. Perbaikan kualitas pelayanan terletak pada tingkat kepuasan masyarakat, seberapa puas masyarakat menerima pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik dan sesuai dengan prosedur maka masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Masyarakat yang dimaksud disini adalah semua orang yang menuntut organisasi publik untuk dapat memenuhi standar kualitas tertentu dan hal tersebut memberi pengaruh pada organisasi publik.

Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Kepuasan masyarakat merupakan hal yang berpengaruh dalam mempertahankan eksistensi organisasi penyedia layanan. Dalam mewujudkan hal tersebut tidaklah mudah, masyarakat akan memperhatikan segala sesuatu yang menjadi haknya dan menggunakannya dengan semaksimal mungkin untuk mendapat kepuasan dalam pemenuhan kebutuhannya.

Pelayanan publik dapat menjadi ruang interaksi antara masyarakat dengan aparatur negara. Salah satu pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat yaitu pelayanan dari Kepolisian Negara Republik Indonesia. Pelayanan yang diberikan oleh pihak Kepolisian berkaitan dengan keamanan dan ketertiban masyarakat.

Dalam UU No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 2 mengatakan bahwa fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Tujuan Polri dalam pasal 4, dijelaskan bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat, serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia. Dalam pasal 5 ayat 1 Kepolisian Negara Republik Indonesia 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.

Pihak kepolisian berperan dalam pelayanan masyarakat salah satunya dengan melayani pembuatan Surat Izin Mengemudi. Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalulintas dan trampil mengemudikan kendaraan bermotor.

Menurut Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi pasal 26, Persyaratan administrasi sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 24 huruf b, terdiri dari persyaratan pengajuan SIM baru, perpanjangan SIM, pengalihan golongan SIM, perubahan data pengemudi, penggantian SIM hilang atau rusak, penerbitan SIM akibat pencabutan SIM, dan SIM internasional. Dalam penelitian ini, fokus penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu pada pengurusan SIM baru.

Pada pengurusan SIM baru terdapat beberapa persyaratan pemohon SIM berdasarkan pasal 81 Undang-Undang No 22 Tahun 2009 tentang Lalulintas dan Angkutan Jalan, yaitu permohonan tertulis, bisa baca tulis, memiliki pengetahuan peraturan lalulintas jalan dan teknik dasar kendaraan bermotor, batas usia (17 tahun untuk SIM golongan A, C, dan D, 20 tahun untuk SIM golongan B I, dan 21 tahun untuk SIM golongan B II), syarat administratif, sehat jasmani dan rohani, lulus ujian teori dan praktik, dan SIM dilengkapi hasil uji simulator.

Sehat jasmani dan rohani dapat dibuktikan dengan menunjukkan surat keterangan Dokter dan surat lulus tes psikologi. Surat Keterangan Dokter atau yang biasa disebut SKD dapat diperoleh dari Puskesmas maupun Rumah Sakit terdekat dari tempat tinggal agar mudah dijangkau. Untuk mendapatkan SKD melalui beberapa tahap pemeriksaan kesehatan yang hasilnya akan dituangkan dalam SKD bahwa yang bersangkutan benar-benar dalam keadaan sehat.

Surat Izin Mengemudi dapat digunakan sebagai tanda bukti bahwa orang yang memiliki Surat Izin Mengemudi mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam mengemudikan kendaraan bermotor atau sesuai dengan golongan Surat Izin Mengemudi yang dimilikinya. Dengan demikian pemegang Surat Izin Mengemudi dapat dikatakan layak dan pantas mengemudikan motor.

Surat Izin Mengemudi dibuat sebagai upaya kepolisian untuk mengatur lalulintas di jalan raya. Dengan melakukan seleksi terhadap kepemilikan Surat Izin Mengemudi, diharapkan agar para pengguna kendaraan memiliki kemampuan dan pemahaman yang cukup dalam mengemudikan kendaraan sehingga tidak membahayakan orang lain ketika mengemudi. Kepentingan masyarakat untuk berkendara dan kewajiban kepolisian untuk menjaga ketertiban, membuat pihak polisi harus menyediakan sebuah mekanisme pelayanan bagi masyarakat yang memerlukan Surat Izin Mengemudi.

Berdasarkan peraturan yang ada pada Kantor Satuan Lalulintas Polres Fakfak pelayanan pengurusan Surat Izin Mengemudi dilakukan pada hari senin sampai dengan hari jum'at, waktu pelayanan dari jam 08.30-14.00 WIT. Dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan Surat Izin Mengemudi ada yang dilakukan diluar hari yang telah ditentukan yaitu ujian praktik dilakukan pada hari sabtu. Dengan demikian pemohon harus

menunggu hingga beberapa hari untuk bisa mengikuti ujian praktik. Menurut peraturan pada Kantor Satlantas waktu pengurusan Surat Izin Mengemudi baru 120 menit, namun pada pelaksanaannya lebih dari 120 menit bahkan bisa sampai berminggu-minggu.

TINJAUAN PUSTAKA

Implementasi Kebijakan

Nurdin (2002:70), berpendapat bahwa implementasi bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Implementasi adalah sebuah aktivitas yang dikerjakan karena adanya kebijaksanaan yang sudah disusun sebelumnya, meliputi kebutuhan apa saja yang diperlukan, siapa pelaksana, kapan pelaksanaan, serta kapan akan diselesaikan target implementasi itu sendiri. Semua itu sudah direncanakan pada awal waktu. Artinya bahwa implementasi adalah pelaksanaan dari kegiatan yang sudah direncanakan terlebih dahulu secara terperinci guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. Implementasi dapat dilakukan secara individu maupun kelompok sesuai dengan perencanaan. Implementasi ini dilakukan setelah ada perencanaan yang matang sehingga ada kepastian atau kejelasan dari rencana tersebut.

Menurut Anderson dalam Tahir (2014:12), kebijakan adalah suatu tindakan yang mempunyai tujuan yang dilakukan oleh seorang pelaku atau sejumlah pelaku untuk memecahkan suatu masalah. Menurut Nugroho (2003:7), kebijakan adalah suatu aturan yang mengatur kehidupan bersama yang harus ditaati dan berlaku mengikat seluruh warganya. Setiap pelanggaran akan diberi sanksi sesuai dengan bobot pelanggaran yang dilakukan dan dijatuhkan di depan masyarakat oleh lembaga yang mempunyai tugas menjatuhkan sanksi. Kebijakan adalah keputusan atau suatu aturan yang dibuat secara formal untuk mengatur berbagai bidang dalam kehidupan yang nantinya kebijakan tersebut harus ditaati dan bersifat mengikat bagi anggota atau warganya. Kebijakan dapat digunakan untuk memecahkan masalah dalam sebuah organisasi.

Pelayanan Publik

Menurut Groonros dalam Ratminto dan Atik (2005:2), pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Suparlan (2000:35), pelayanan adalah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri. Pelayanan adalah suatu perbuatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain baik secara individu maupun kelompok. Pelayanan yang baik akan memberi kepuasan bagi konsumen atau penerima layanan. Pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan yang menjadi hak setiap masyarakat, baik berupa barang maupun jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang berkaitan dengan publik.

Berdasarkan UU No 5 tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Keberhasilan suatu pelayanan publik dapat ditentukan dari penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat sebagai peengguna atau yang menerima pelayanan publik. Dalam pelayanan publik terdapat beberapa kriteria pelayanan publik yang baik, yaitu:

a. Komunikatif/Ramah

Ramah merupakan suatu sifat yang dimiliki seseorang dalam berinteraksi dengan orang lain misalnya sopan dalam berkomunikasi, murah senyum, suka membantu, dan lain sebagainya. Ketika melayani masyarakat dengan ramah maka akan membuat suasana menjadi tidak tegang sehingga masyarakat dapat mengutarakan tujuan dari kepentingan yang diperlukannya,

a. Responsif

Responsif yaitu cepat tanggap atas hal-hal yang menjadi keperluan masyarakat atau orang yang datang untuk menerima pelayanan, dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan dengan cepat dan tepat, serta memperhatikan kepentingan masyarakat.

b. Proaktif

Memiliki inisiatif dalam membantu masyarakat yang berhubungan dengan kemudahan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan/masyarakat.

c. Konfirmasi

Memberi penjelasan yang sangat jelas sehingga mudah dipahami oleh masyarakat atas hasil proses kepentingan yang diajukan oleh masyarakat tersebut.

Surat Izin Mengemudi

Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis Kendaraan Bermotor yang dikemudikan (Pasal 77 ayat (1) UU No.22 Tahun 2009). Dengan memiliki Surat Izin

Mengemudi menandakan bahwa pengemudi layak dan mampu mengendarai kendaraan bermotor dengan baik sehingga tidak membahayakan dirinya sendiri maupun pengemudi yang lainnya. Ada dua jenis Surat Izin Mengemudi yaitu Surat Izin Mengemudi kendaraan bermotor perorangan dan Surat Izin Mengemudi kendaraan bermotor umum. Terdapat beberapa golongan Surat Izin Mengemudi kendaraan bermotor perorangan, yaitu:

- a. Surat Izin Mengemudi A, berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 kg.
- d. Surat Izin Mengemudi B I, berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kg.
- e. Surat Izin Mengemudi B II, berlaku untuk mengemudikan kendaraan alat berat, kendaraan penarik, atau kendaraan bermotor dengan menarik kereta tempelan atau gandengan perseorangan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 kg.
- f. Surat Izin Mengemudi C, berlaku untuk mengemudikan sepeda motor.
- g. Surat Izin Mengemudi D, berlaku untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang cacat.

Persyaratan untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi Kendaraan bermotor perorangan, yaitu:

- a. Usia minimal 17 tahun untuk Surat Izin Mengemudi A, C, dan D.
- b. Usia minimal 20 tahun untuk Surat Izin Mengemudi B I.
- c. Usia minimal 21 tahun untuk Surat Izin Mengemudi B II.
- d. Syarat administrasi, meliputi identitas diri berupa KTP, pengisian formulir permohonan, dan rumusan sidik jari.
- e. Syarat kesehatan, meliputi sehat jasmani dan rohani.
- f. Syarat lulus ujian, meliputi ujian teori, ujian praktik, dan ujian keterampilan melalui simulator.

Penelitian yang relevan digunakan sebagai referensi yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan dan dibahas dalam penelitian yang memiliki keterkaitan judul yang akan diteliti. Penelitian yang relevan juga dapat digunakan untuk melihat perbedaan antara penelitian yang telah dilakukan terlebih dahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan dan berguna untuk menghindari persamaan permasalahan yang diteliti.

Dalam penelitian ini akan dibahas dua penelitian terdahulu yang relevan, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Yudhi Satria Mulya, salah satu mahasiswa S1 Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura, dengan judul "Pelaksanaan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor Di Polresta Pontianak Berdasarkan Pasal 21 UU No.

25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”, dilakukan pada tahun 2001. Tujuan penelitian yang dilakukan oleh Yudhi Satria Mulya yaitu untuk mengetahui tingkat pemenuhan atau kesesuaian layanan yang diberikan kepolisian berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terhadap tuntutan dan harapan masyarakat, dan untuk mengetahui kendala-kendala dalam pembuatan SIM C.

Polisi lalu lintas merupakan unsur pelaksana yang menyelenggarakan tugas kepolisian mencakup penjagaan, pengaturan, pengawalan dan patroli, pendidikan masyarakat dan rekayasa lalu lintas, registrasi dan identifikasi pengemudi atau kendaraan bermotor, penyidikan kecelakaan lalu lintas dan penegakan hukum dalam bidang lalu lintas guna memelihara keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas. Pelayanan kepada masyarakat di bidang lalu lintas dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, karena dalam masyarakat yang modern lalu lintas merupakan faktor utama pendukung produktivitasnya. Dalam lalu lintas banyak masalah atau gangguan yang dapat menghambat dan mematikan proses produktivitas masyarakat, seperti kecelakaan lalu lintas, kemacetan maupun tindak pidana yang berkaitan dengan kendaraan bermotor.

Menurut Purnama Budi Suananta, Andy Fefta Wijaya, dan Mardiyono dalam penelitian yang berjudul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Surat Izin Mengemudi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 di Kota Surabaya”, Program Magister Administrasi Publik, Universitas Brawijaya yang dilakukan pada tahun 2015. Implementasi kebijakan Polri berkaitan dengan pelayanan Surat Izin Mengemudi di Kota Surabaya belum optimal karena Keterpaduan sistem transportasi yang belum terbentuk dan belum memadai. Oleh karena itu, diperlukan suatu perubahan sistem yang konsisten dan merubah mindset masyarakat dan Polri dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi untuk menekan kecelakaan lalu lintas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas dan profesional Polisi Lalu Lintas merupakan salah satu rencana strategis Direktorat Lalu Lintas Polri.

METODE

Pendekatan dan Rancangan Penelitian

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti bahwa kegiatan penelitian harus didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yang rasional, empiris, dan sistematis. Data yang diperoleh harus data yang valid agar dapat dipertanggung jawabkan, tujuannya untuk penemuan, pembuktian, dan pengembangan penelitian. Kegunaan dari metode penelitian yaitu

untuk memahami, memecahkan, mengantisipasi, masalah yang telah terjadi dan yang akan terjadi.

Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang bersifat deskriptif yaitu menggambarkan kenyataan dari objek yang diteliti. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan kejadian atau fakta yang terjadi. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian untuk menyelidiki objek yang tidak dapat dinyatakan dengan angka seperti metode kuantitatif.

Menurut Saryono (2010), Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh social yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.

Rancangan penelitian meliputi perencanaan dalam pelaksanaan penelitian, mempunyai tujuan agar penelitian yang akan dilakukan dapat berjalan dengan baik, karena sudah direncanakan terlebih dahulu apa-apa saja yang akan dilakukan, sehingga dapat meminimalisir tingkat kegagalan dalam penelitian. Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa tujuan penelitian, jenis penelitian, teknik yang digunakan dalam pengumpulan data, tempat penelitian, dan teknik analisis data.

Data dan Sumber Data Penelitian

Data merupakan semua fakta yang ditemui di lapangan, data dapat berupa gambar, peristiwa, warna, keadaan, dan lain sebagainya. Sumber data penelitian merupakan sumber objek dari mana data dapat diperoleh. Penelitian yang dilakukan berlokasi pada Kantor Satuan Lalulintas (Satlantas) Polres Fakfak.

Sumber data penelitian dapat dikategorikan menjadi data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti, misalnya dengan melakukan observasi atau pengamatan secara langsung pada objek yang diteliti dan melakukan wawancara. Data primer memiliki kelebihan yaitu data yang diperoleh lebih mencerminkan kebenaran berdasarkan dengan apa yang didapat secara langsung oleh di lokasi penelitian, disamping kelebihan tersebut ada kekurangan dari data primer yaitu membutuhkan waktu yang cukup lama dalam penelitian dan biaya yang dikeluarkan pun cukup besar. Sumber data primer dalam penelitian ini yaitu:

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu atau kelompok yang dijadikan sumber data. Data dapat diperoleh dari subjek penelitian melalui interaksi dalam bentuk wawancara, diskusi, dan lain sebagainya yang dapat dilakukan secara langsung maupun dengan teknologi. Subjek penelitian dalam penelitian ini yaitu anggota Kepolisian pada

Kantor Satuan Lalulintas (Satlantas) Polres Fakfak dan masyarakat pemohon Surat Izin Mengemudi.

2. Informan

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Moleong 2000 : 97). Informan adalah orang yang memberikan informasi tentang data yang di inginkan atau dibutuhkan. Pengambilan informan dengan menggunakan teknik purposive sampling yaitu mengambil informan dengan pertimbangan tertentu. Informan dalam penelitian ini terdiri dari 9 orang, yaitu:

- Petugas Pendaftaran SIM : 1 orang
- Petugas Ujian Teori dan Praktik : 2 orang
- Petugas Produksi SIM : 1 orang
- Masyarakat (Pemohon SIM baru) : 5 orang

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui media perantara, misalnya dokumen, catatan, bukti yang sudah ada dan lain sebagainya. Sumber data primer dalam penelitian ini yaitu Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi dan UU No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Data sekunder memiliki kelebihan yaitu waktu yang diperlukan tidak lama dan biaya yang dikeluarkan lebih sedikit dari pengumpulan data primer. Kekurangan data sekunder yaitu jika terjadi kesalahan pada sumber data dan datanya sudah tidak relevan lagi maka akan mempengaruhi hasil penelitian. Data kualitatif menggunakan kata-kata untuk menggambarkan fakta dan fenomena yang diamati.

Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data merupakan alat bantu yang dipilih dan digunakan dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya (Suharsimi, 2004). Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan yaitu pedoman wawancara dan handphone. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Dengan wawancara maka ada interaksi dengan informan serta diharapkan data yang diperoleh lebih akurat. Handphone digunakan untuk mendokumentasi pada saat pelaksanaan penelitian berlangsung.

Menurut Koentjaraningrat wawancara adalah suatu cara yang digunakan untuk tugas tertentu, mencoba untuk mendapatkan sebuah informasi dan secara lisan pembentukan responden untuk berkomunikasi secara tatap muka. Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data untuk mendapatkan informasi secara

langsung dari responden dengan cara tanya jawab, terdapat interaksi antara peneliti dengan informan.

Sebelum melakukan proses wawancara peneliti dapat membuat daftar pertanyaan yang akan ditanyakan kepada informan berkaitan dengan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Dengan adanya daftar pertanyaan dapat mempermudah peneliti dalam mengajukan pertanyaan dan aktif pada saat wawancara berlangsung, peneliti tidak lagi memikirkan apa yang akan ditanya selanjutnya sehingga waktu wawancara dapat dipergunakan dengan sebaik-baiknya.

Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan cara mengolah data sehingga dapat menjadi informasi yang mudah dipahami dan dapat berguna untuk menyelesaikan masalah. Teknik analisis data dilakukan setelah proses pengumpulan data, analisis data bertujuan untuk menyusun data sehingga dapat dipahami dengan mudah. Menurut Bogdan dan Biklen (Situs online, 27/08/2018) analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Teknik analisis data menurut Miles dan Huberman (Situs online, 27/08/2018, 19.25) diantaranya:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Semakin lama penelitian ke lapangan, maka jumlah data yang diperoleh akan semakin banyak, kompleks, dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya.

b. Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan). Menurut Miles dan Huberman, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan

mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada pembahasan ini akan dianalisa data yang berkaitan dengan Implementasi Kebijakan Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mengemudi Pada Kantor Satuan Lalulintas (Satlantas) Polres Fakfak, fokus penelitian pada pelayanan pembuatan SIM baru. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana implementasi kebijakan dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi pada Kantor Satuan Lalulintas (Satlantas) Polres Fakfak. Dengan demikian fokus analisis sesuai dengan indikator yang telah ditentukan, berikut ini penjelasannya.

Analisis Komunikasi

Komunikasi merupakan sesuatu yang penting dalam kehidupan sehari-hari, dengan adanya komunikasi penyampaian pesan atau informasi dari seseorang kepada orang lain dapat tersampaikan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian di dapat data primer hasil wawancara peneliti dengan informan yang terdiri dari anggota Satlantas Polres Fakfak dan masyarakat pemohon Surat Izin Mengemudi, persyaratan pengurusan Surat Izin Mengemudi yaitu fotocopy KTP, Surat Kesehatan dari Dokter, dan dimasukkan ke dalam map merah. Pemohon harus berusia minimal 17 tahun dibuktikan dengan fotocopy KTP. Dokter yang memberikan Surat Kesehatan tidak ditentukan dari Kepolisian, jadi boleh dari Dokter mana saja, seperti Dokter di Rumah Sakit, Puskesmas maupun Apotek.

Penyampaian informasi berkaitan dengan persyaratan disampaikan secara langsung kepada pemohon dan ada juga yang di pajang di kantor sehingga pemohon dapat melihat secara langsung. Informasi selanjutnya disampaikan secara langsung oleh petugas kepada pemohon berkaitan dengan pengisian formulir pendaftaran, informasi ujian teori dan ujian praktik.

Analisis Sumber Daya

Sumber daya manusia pada kantor Satlantas Fakfak masih kurang, seharusnya minimal ada 9 orang yang melayani Surat Izin Mengemudi tetapi hanya ada 4 petugas yang melayani Surat Izin Mengemudi, hal tersebut karena kurangnya jumlah anggota. Dari 4 petugas tersebut terbagi atas beberapa bagian yaitu, bagian pendaftaran, bagian identifikasi, bagian ujian teori dan ujian praktik, dan bagian penerbitan SIM. Setiap petugas memiliki tanggung jawab pada bagiannya masing-masing dan ketika ada petugas yang tidak hadir maka petugas yang hadir bertugas merangkap pekerjaan

petugas yang tidak hadir tersebut agar pelayanan tetap berjalan dan pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik. Dalam satu bulan pemohon yang dilayani kurang lebih 120 orang.

Fasilitas yang digunakan dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi belum sepenuhnya memadai. Untuk pelayanan di dalam Kantor fasilitasnya sudah cukup seperti proses pendaftaran, identifikasi, ujian teori, dan penerbitan SIM. Berdasarkan Perkap No 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi pasal 60, ada 2 tingkatan ujian praktik yaitu ujian praktik I dan ujian praktik II, Ujian praktik I dilaksanakan pada area ujian yang sudah ditentukan, sedangkan untuk ujian praktik II dilaksanakan di jalan umum. Fasilitas yang berkaitan dengan pelayanan saat ujian praktik belum memadai, belum memiliki motor khusus untuk ujian praktik, sehingga menggunakan motor pribadi milik pemohon untuk melaksanakan ujian praktik. Belum memiliki lapangan ujian praktik sehingga menggunakan lapangan PU untuk pelaksanaan ujian praktik. Dari PU hanya mengizinkan penggunaan lapangan di hari sabtu, maka ujian praktik dilaksanakan setiap hari sabtu pukul 09.00 wit. Pelaksanaan ujian praktik ini juga bergantung pada cuaca, jika hujan kondisi lintasan ujian basah dan licin kemudian ujian praktik akan di tunda. Hal tersebut dapat mengakibatkan lamanya waktu penerbitan SIM, sedangkan disisi lain masyarakat memiliki keperluan yang lain. Kendaraan untuk ujian praktik SIM mobil sudah ada, tetapi belum memiliki lapangan untuk ujian praktik I sehingga ujian praktik dilaksanakan di jalan langsung pada praktik II.

Analisis Disposisi

Petugas bersikap ramah dan sopan dalam melayani pemohon. Waktu pengurusan Surat Izin Mengemudi baru 120 menit, namun pada pelaksanaannya lebih dari 120 menit dan bahkan bisa sampai berminggu-minggu. Hal tersebut terjadi karena pemohon tidak lulus ujian teori maupun ujian praktik sehingga harus mengulang dengan jangka waktu 1 minggu. Biaya Surat Izin Mengemudi baru berbeda-beda sesuai dengan golongannya, SIM C Rp 100.000, SIM A biasa, A umum, B I biasa dan B I umum, B II biasa dan B II umum Rp 120.000.

Kendala dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi yaitu jaringan internet karena sekarang pendaftaran, ujian teori, dan penerbitan SIM secara online dan belum memiliki lapangan sehingga pelaksanaan ujian praktik hanya dilakukan pada hari sabtu sesuai dengan izin penggunaan lapangan.

Dalam pelayanan surat izin mengemudi apabila pemohon tidak dapat menyelesaikan/memenuhi persyaratan maka pemohon tersebut diberikan toleransi untuk mengulang kembali pada jangka waktu 7 hari kemudian dan diberikan kesempatan mengulang sebanyak 3 kali, apabila pemohon gagal dalam 3 kali kesempatan maka harus mengurus pendaftaran baru. Khusus pemohon yang tinggal di kampung yang

jaraknya jauh dari Satlantas Polres Fakfak diberikan kebijakan boleh mengikuti ujian teori saja dan tidak mengikuti ujian praktik atau pun sebaliknya.

Analisis Struktur Birokrasi

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya pada pelayanan Surat Izin Mengemudi petugas Satlantas Polres Fakfak memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar operasional pelayanan yaitu Peraturan Kapolri (Perkap) No. 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi.

Petugas dalam melayani masyarakat saling melakukan kerjasama antara petugas yang satu dengan yang lain, kerjasama dilakukan petugas dalam pembuatan SIM mulai dari proses registrasi, identifikasi, ujian teori, ujian praktik hingga penerbitan SIM. Pelayanan yang diberikan oleh petugas Satlantas Polres Fakfak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Dari hasil analisis dikaitkan dengan teori indikator implementasi kebijakan bahwa komunikasi yang baik sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan. Komunikasi yang terjadi antara petugas pelayanan Surat Izin Mengemudi dengan pemohon berjalan dengan baik sehingga pemohon mengerti proses apa saja yang harus dilakukan untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi yang dibutuhkannya. Sumberdaya utama dalam implementasi kebijakan yaitu staf, selain staf fasilitas juga merupakan faktor yang penting dalam implementasi kebijakan. Staf/anggota pada kantor Satlantas Polres Fakfak yang melayani Surat Izin Mengemudi berjumlah 4 orang yang seharusnya lebih dari jumlah tersebut. Fasilitas pelayanan Surat Izin Mengemudi belum sepenuhnya memadai yaitu belum memiliki kendaraan roda 2 untuk ujian praktik dan belum memiliki lapangan untuk pelaksanaan ujian praktik. Namun, para petugas berusaha melakukan pelayanan yang terbaik dengan keterbatasan anggota dan fasilitas yang demikian. Petugas bertanggung jawab atas tugas-tugasnya dan saling bekerja sama agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat/pemohon.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Surat Izin Mengemudi pada Kantor Satuan Lalulintas (Satlantas) Polres Fakfak dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi petugas menyampaikan informasi secara langsung dan tidak langsung tentang persyaratan pembuatan SIM yaitu fotocopy KTP, surat keterangan kesehatan dan map merah.
2. Petugas yang melayani pembuatan SIM terbatas yaitu hanya 4 orang dan dibagi pada bagian pendaftaran, indentifikasi, ujian teori dan ujian praktik, serta bagian

penerbitan SIM. Ketika ada petugas yang tidak hadir maka petugas yang hadir merangkap tugas petugas yang tidak hadir tersebut. Waktu yang diperlukan dalam pengurusan SIM yaitu 120 menit, namun pada pelaksanaannya lebih dari 120 menit bahkan bisa sampai berminggu-minggu. Biaya dalam pembuatan SIM C baru adalah Rp. 100.000, SIM A dan SIM B baru adalah Rp 120.000.

3. Satlantas Polres Fakfak belum memiliki fasilitas lapangan untuk pelaksanaan ujian praktik, sehingga ujian praktik motor dilaksanakan di lapangan PU pada hari sabtu pukul 09.00 wit sesuai dengan izin penggunaan lapangan. Sedangkan untuk ujian praktik mobil dilaksanakan di jalan umum langsung pada ujian praktik II.
4. Satlantas Polres Fakfak belum memiliki kendaran roda dua yang digunakan untuk ujian praktik sehingga menggunakan kendaraan pribadi milik pemohon.
5. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat petugas mengikuti standar operasional pelayanan yang mengacu pada Perkap No. 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi. Bagi pemohon SIM yang tidak dapat menyelesaikan/memenuhi persyaratan diberikan kebijakan untuk mengulang 7 hari kemudian dan apabila 3 kali gagal maka melakukan pendaftaran baru, bagi pemohon yang tempat tinggalnya jauh diberikan kebijakan untuk mengikuti ujian teori saja dan praktiknya tidak atau sebaliknya, kebijakan tersebut tidak tertulis.
6. Dalam melayani masyarakat petugas saling melakukan kerjasama antara petugas yang satu dengan yang lainnya sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran, yaitu:

1. Petugas Satlantas Polres Fakfak semakin meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar mereka merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya.
2. Menambah petugas pada bagian pelayanan SIM sehingga para petugas bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing, tidak ada yang merangkap tugas agar pekerjaan dapat terselesaikan dengan cepat dan pelayanan dapat berjalan dengan maksimal.
3. Satlantas Polres Fakfak mengusahakan untuk memiliki lapangan yang dapat digunakan untuk ujian praktik motor maupun mobil, agar setiap pemohon setelah lulus ujian teori dapat segera melakukan ujian praktik tanpa harus menunggu hingga hari sabtu.
4. Satlantas Polres Fakfak menyiapkan kendaraan roda 2 untuk pelaksanaan ujian praktik motor.

5. Sebaiknya kebijakan bagi pemohon yang tinggalnya jauh dibuat menjadi kebijakan tertulis agar pemohon dapat mengetahui kebijakan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Ratu. 2010. *Teori Implementasi Kebijakan*. (Online), (<http://ratuagung78.blogspot.com/2010/09/teori-implementasi-kebijakan.html>, di unduh 7 November 2018).
- Basariyadi, Abdi. 2017. *Wawancara: Pengertian, Jenis, Tujuan, dan Ciri-ciri*. (Online), (<https://majalahpendidikan.com/wawancara-pengertian-jenis-tujuan-dan-ciri-ciri/>, diunduh 12 Desember 2018).
- Bitar. 2018. *10 Pengertian Kebijakan Publik Menurut Para Ahli Terlengkap*. (Online). (<https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-kebijakan-publik-menurut-para-ahli/>, di unduh 12 Desember 2018)
- Blog, Lucy. 2018. *Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. (Online), (<https://www.adm-id.com/2018/02/faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pelanggan.html>, di unduh 7 Agustus 2018).
- Bobsusanto. 2016. *Pengertian Pelayanan Menurut Para Ahli Lengkap*. (Online), (<http://www.sepengetahuan.com/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html>, di unduh 7 Agustus 2018).
- Born, New. 2011. *Teknik Pengumpulan Data Studi Kepustakaan*. (Online), (<http://febigundar.blogspot.com/2011/12/teknik-pengumpulan-data-studi.html>, di unduh 28 Agustus 2018).
- Futriana, Merlita. 2012. *Metodologi Penelitian*. (Online), (<http://merlitafutriana.blogspot.com/p/wawancara.html>, di unduh 28 Agustus 2018).
- Hidayat, Anwar. 2012. *Penjelasan Lengkap Tentang Penelitian Kualitatif*. (Online), (<https://www.statistikian.com/2012/10/penelitian-kualitatif.html>, di unduh 27 Agustus 2018).
- Iain, Widodo. 2015. *Teknis Analisis Data Dalam Penelitian Kualitatif*. (Online), (<http://widodoiain.blogspot.com/2015/02/teknik-analisis-data-dalam-penelitian.html?m=1>, di unduh 27 Agustus 2018).
- Indri. 2016. *Apa Saja Metode dan Instrumen Pengumpulan Data?*. (Online), (<https://timur.ilearning.me/2016/01/04/apa-saja-metode-dan-instrumen-pengumpulan-data/>, di unduh 7 November 2018).
- Jalinan kata. 2015. *Teknik Analisis Data Kualitatif*. (Online), (<https://jalinankata.wordpress.com/2015/11/18/teknik-analisis-data-kualitatif/>, di unduh 27 Agustus 2018).

- Kontemporer, Sosiologi. 2018. *Subjek Penelitian: Pengertian dan Contohnya*. (Online), (<http://sosiologis.com/subjek-penelitian>, di unduh 7 November 2018).
- Lexy J. Moleong. 2005. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Maulidi, Achmad. 2016. *Pengertian data Primer dan Data Sekunder*. (Online), (<https://www.kanalinfo.web.id/2016/10/pengertian-data-primer-dan-data-sekunder.html?m=1>, diunduh 1 September 2018).
- 2016. *Pengertian Pelayanan Publik*. (Online), (<http://www.kanal.web.id/2016/02/pengertian-pelayanan-publik.html?m=1>, di unduh 1 September 2018).
- Mulya, Yudhi Satria. 2015. "Pelaksanaan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor Di Polresta Pontianak Berdasarkan Pasal 21 Uu No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik". *Jurnal Gloria Yuris Prodi Ilmu Hukum*. Vol. 3 (4).
- Pasaribu, Mangihot. 2016. *Pengertian dan Ruang Lingkup Kebijakan Publik Menurut Ahli*. (Online), (<http://mangihot.blogspot.com/2016/12/pengertian-dan-ruang-lingkup-kebijakan.html?m=1>, di unduh 17 Desember 2018).
- Polres Sorong Kota. 2017. *Surat Izin Mengemudi (SIM)*. (Online), (<http://polresorongkota.com/surat-izin-mengemudi-sim/>, diunduh 2 agustus 2018).
- Prasetyo. 2011. *Pengertian Observasi penelitian kualitatif*. (Online), (<http://novadwiprasetyo.blogspot.com/2011/11/pengertian-observasi-penelitian.html>, di unduh 28 Agustus 2018).
- Purwanto, Adi. 2016. *Pengertian Kebijakan Menurut Para Ahli*. (Online), (<http://www.edugovindonesia.com/web/index.php/2-uncategorised/27-pengertian-kebijakan-menurut-para-ahli.html>, di unduh 6 Agustus 2018).
- Putra, Teguh Eko. 2017. *Undang-Undang Kepolisian*. (Online), (<https://amp.kaskus.co.id/thread/58b6e01a925233d6468b4567/undang-undang-kepolisian>, di unduh 2 Agustus 2018).
- Rahayu, Srikandi. 2016. *Pengertian SIM (Surat Izin Mengemudi)*. (Online), (<http://seputarpengertian.blogspot.com/2016/06/pengertian-sim-surat-izin-mengemudi.html>, di unduh 7 Agustus 2018).
- Riadi, Muchlisin. 2017. *Pengertian Bentuk dan Tahapan Kebijakan Publik*. (Online), (<https://www.kajianpustaka.com/2017/03/pengertian-bentuk-dan-tahapan-kebijakan-publik.html?m=1>, di unduh 2 Agustus 2018).
- Suananta, Budi Purnama. 2015. "Implementasi Kebijakan Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Di Kota Surabaya". *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol 4 (2): hal 145-146.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.

- 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suharto, Edi. 2015. *Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Syaflin, Hari Muhardi. 2011. *Catatan Lapangan (Penelitian Kualitatif)*. (Online), (<https://pengetahuanolahraga.wordpress.com/2011/08/24/catatan-lapangan-penelitian-kualitatif/>, diunduh 5 September 2018).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009, Tentang Lalu Lintas.
- Yusdi, Milman. 2009. *Metode Penelitian*. (Online), (<http://milmanyusdi.blogspot.com/2009/11/metodologi-penelitian-bab-iii.html>, di unduh 7 November 2018).
- Zakky. 2018. *Pengertian Implementasi Menurut Para Ahli, KBBI dan Secara Umum*. (Online),(<https://www.zonareferensi.com/pengertian-implementasi/>, di unduh 6 Agustus 2018).