



TRANSPARENCY SERVICES PROGRAM IMPLEMENTATION INP IN DRIVER'S LICENSE, VEHICLE REGISTRATION AND THE LETTER OF THE BOOK OF MOTOR VEHICLE OWNERS IN THE PROVINCE BENGKULU

Harry Goldenhardt Santoso ¹⁾

¹⁾ Magister Public Administration, Faculty of Social Science And Political Science, University of Bengkulu

ARTICLE INFORMATION

Received: February 00, 00
 Revised: March 00, 00
 Accepted: March 00, 00
 Available online: April 00, 00

KEYWORDS

Implementation Program, Indonesia National Police Service, Driver's License, Vehicle Registration and The Book Of Motor Vehicle Owners.

CORRESPONDENCE

Phone: -
 E-mail: Harrygoldenhardts@gmail.com

ISSN

2723-441X (Cetak-Cetak)

THIS IS AN OPEN ACCESS ARTICLE UNDER THE [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) LICENSE



ABSTRACT

This study is implementation program which is a program of quick wins national police in order to reform indonesia national police that aims to improve public services and public confidence in the national police in order to realize the excellent service. This study is a qualitative descriptive research with the analysis of Directorate of Traffic Police units and district police bengkulu, techniques of collecting data through questionnaires to the determination of respondents using sampling techniques accidental and using descriptive statistical data analysis techniques, and in-depth interviews with the determination of informants as informants purposively using puposive sampling techniques to the communities that receive service and officials/officers as an implementer of policy. Five variables used in this research and field research results obtained from the data that for the time service has met the required standards of service time, service charges in accordance with the provisions of government regulation number fifty in 2010 about non-tax revenues, attitudes of officers in providing services in accordance with the principles and the principles of service, and the public as customers feel satisfied with the service is fast, convenient, inexpensive and transparent and not finding the factors that can hinder the process of service Implementation of policies and programs can be run in a linear fashion between the bureaucratic reform policies in the field of national police services SSB, executor / implementer of policies and performance so as to realize the policy posture of public service that is fast, not expensive, covinient, transparent and accountable.



INTRODUCTION

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) sebagai sebuah organisasi dan pranata sosial tidak terlepas dari dinamika masyarakat yang terus berubah setiap waktu. Dinamika tersebut harus selalu diikuti dan disikapi dengan baik sehingga peran dan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) Polri senantiasa berjalan sesuai dengan perkembangan dan nafas kehidupan masyarakat.

Menghadapi dinamika masyarakat yang berkembang cepat, Polri dituntut untuk mampu mengantisipasi tantangan yang akan dihadapinya. Sebagai pemelihara kamtibmas, penegak hukum, pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat Polri dituntut selalu bertindak profesional, bermoral, modern dan humanis sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat.

Salah satu kewenangan Polri di bidang pelayanan sesuai Undang-undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 15 ayat 2 huruf (b) dan huruf (c) adalah Polri berwenang untuk menyelenggarakan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta memberikan surat ijin mengemudi kendaraan bermotor.

Pelayanan Polri di bidang Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), merupakan salah satu bentuk pelayanan Polri yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, oleh karenanya sampai saat ini masih sering dijumpai keluhan atas pelayanan tersebut mulai dari praktek percaloan sampai dengan masih adanya biaya yang dikenakan di luar ketentuan yang ada/resmi sebagaimana data dibawah ini :

Tabel 1.1 Data keluhan masyarakat atas pelayanan SSB

TANGGAL	NO SELULAR	P E S A N
21-10-2010	----	Perpanjangan SIM di minta uang 300 rb, yg tertera di papan Cuma 80 rb
22-10-2010	----	SIM hilang, bgmn cara mengurusnya
18-12-2010	----	Biaya perpanjangan SIM A & C mahal
25-12-2010	----	Pengurusan BPKB hampir 1 tahun
13-01-2011	----	Biaya buat SIM A Umum
21-01-2011	----	Biaya penukaran SIM B1 ke B1 Umum
03-05-2011	----	Biaya buat SIM di Bengkulu Selatan mahal dan tidak transparan
09-07-2011	----	Samsat di Mall sering tutup.

Sumber : TMC Dit Lantas Polda Bengkulu Sept 2010 - Juli 2011

Direktorat Lalu Lintas Polda Bengkulu pada tanggal 10 September 2010 telah membuka Pelayanan Pengaduan Masyarakat/TMC (Traffic Management Centre) yang merupakan hasil kerjasama dengan operator telkomsel.

Dari data yang masuk pada TMC Dit Lantas Polda Bengkulu sejak September 2010 sampai dengan Juli 2011, terdapat masih adanya beberapa keluhan masyarakat atas layanan di bidang SSB yang dapat dibagi ke dalam dua kelompok diantaranya keluhan terhadap layanan SIM dan layanan Samsat adalah Masih adanya masyarakat yang menanyakan biaya pembuatan SIM A dan SIM B, biaya yang

dibutuhkan untuk pembuatan SIM tidak sesuai dengan ketentuan, Samsat di Mall sering tutup dan lamanya pengurusan BPKB.

Reformasi Birokrasi Polri yang digulirkan sejak tahun 2009 yang pencanangannya diresmikan oleh Presiden RI Susilo Bambang Yudoyhono dimaksudkan untuk mewujudkan Clean Government dan Good Governance tersebut merupakan upaya Polri dalam mewujudkan Pelayanan Prima di semua bidang pelayanan kepolisian.

Sejak reformasi birokrasi Polri digulirkan tahun 2009, Polri telah membuat kebijakan organisasi yang juga merupakan kebijakan publik yaitu dengan Program Quick Wins yaitu program unggulan Polri dalam meraih keberhasilan segera dengan tujuan untuk meningkatkan kepercayaan dan kemitraan masyarakat terhadap Polri dalam waktu yang cepat. Salah satu diantaranya adalah program penataan pelayanan masyarakat di bidang perijinan dan registrasi kendaraan bermotor dengan Program Transparansi di Bidang SIM, STNK dan BPKB.

Kebijakan Publik menurut Mustopadidjaja (2002:2) didefinisikan sebagai berikut : "Suatu keputusan yang dimaksudkan untuk mengatasi permasalahan yang muncul dalam suatu kegiatan tertentu yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan".

Bila pendapat Mustopadidjaja dikaitkan dengan Program Polri tentang Transparansi SIM, STNK dan BPKB, bahwa program tersebut merupakan suatu kebijakan yang diambil oleh institusi Polri selaku organisasi publik yang bertujuan untuk mengatasi dan mencari solusi terhadap permasalahan yang timbul dalam pemberian layanan publik di bidang pelayanan administratif SIM, STNK dan BPKB.

Awaloeddin Djamin yang merupakan Guru Besar Ilmu Administrasi pada

Perguruan Tinggi Ilmu Kepolisian (2004) menyatakan bahwa :

"Administrasi Kepolisian adalah bagian dari penyelenggaraan Administrasi Negara atau Administrasi Publik yang merupakan keseluruhan bentuk penyelenggaraan kegiatan birokrasi pemerintah yang ditujukan bagi peningkatan kualitas kehidupan masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat."

Berbagai upaya (action plan) telah dan sedang dilakukan oleh Polda Bengkulu dalam pemberian pelayanan prima di bidang SSB (SIM, STNK, BPKB) serta mendekatkan pelayanan dengan masyarakat antara lain dengan menyiapkan program pelayanan SIM keliling, mengoptimalkan standar waktu pelayanan (15 menit), operasionalisasi Samsat Corner (di Mall) dan Samsat keliling, pelayanan BPKB online dan untuk menampung keluhan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

Program Quick Wins Polri terdiri atas 4 (empat) program yaitu (1) Program Quick Respon Sabhara Polri, (2) Program Transparansi Pelayanan SSB Lalu Lintas Polri, (3) Program Transparansi Pelayanan Penyidikan Melalui SP2HP Reserse Polri dan (4) Program Transparansi Rekrutmen Anggota Polri.

Bidang Transparansi Pelayanan SIM, STNK dan BPKB (SSB) saat ini telah memasuki tahun kedua sebagaimana yang tercantum dalam Road Map Program Quick Win Reformasi Birokrasi Polri (Tabel 1.1) sehingga perlu dilakukan evaluasi terhadap tingkat keberhasilan atas program transparansi pelayanan SSB (SIM, STNK dan BPKB).

Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan Program Quick Wins Polri Tahun 2010 – 2014

N O	KEGIATAN	TAHUN PELAKSANAAN					KET
		2010	2011	2012	2013	2014	
1	QUICK RESPONSE SAMAPTA POLRI	X	X				MULAI JAN 2010
2	TRANSPARANSI PELAYANAN SSB	X	X				MULAI JAN 2010
3	TRANSPARANSI PELAYANAN PENYIDIKAN	X	X				MULAI JAN 2010
4	TRANSPARANSI REKRUITMEN ANGGOTA POLRI	X	X				MULAI JAN 2010

Sumber : Paparan Karo Rena Polda Bengkulu tanggal 7 Jan 2011

Dari hasil penelitian Lilik Heri Setiadi di Samsat Kodya Semarang (2001) ditemukan bahwa pemberian layanan di samsat kota Semarang belum memiliki standar waktu yang dibutuhkan masyarakat dalam mengurus STNK dan BPKB sehingga masyarakat cenderung menggunakan jasa calo dalam mendapatkan pelayanan yang cepat dan tentunya masyarakat terbebani dengan biaya yang harus disiapkan untuk membayar jasa calo.

Hasil penelitian Riezky Darmawan (2010) pada SIM corner di Mall Tunjungan Plaza Surabaya menyimpulkan bahwa pemberian pelayanan melalui SIM Corner Surabaya sudah cukup baik dalam pelayanan perpanjangan SIM di Surabaya, namun terdapat beberapa saran untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Sementara hasil penelitian Djoko Poerbohadidjojo (2000) di Kantor Pelayanan SIM Polda Metro Jaya menyimpulkan bahwa masih ditemukan praktek percaloan dalam mendapatkan pelayanan pengurusan SIM dimana

peneliti mendeskripsikan hubungan yang terjadi antara petugas pelayanan, pemohon SIM dan calo sebagaimana 'Teori Pertukaran' dari George C Homans dan 'Hubungan Patron-Klien' dari James Scott, bahwa ada hubungan yang saling menguntungkan diantara ketiganya.

Penelitian yang dilakukan oleh Gusti Kristina Tampubolon (2011) Pada Kantor Samsat Bengkulu dengan 4 (empat) aspek yang diteliti antara lain Sosialisasi Program Quick Wins, Mekanisme Penerbitan SIM, STNK dan BPKB, Waktu dan Biaya, menyatakan bahwa Program Quick Win Bidang SSB telah dilaksanakan secara konsisten.

Dari hasil penelitian Gusti Kristina (2011) terhadap 25 (duapuluh lima) responden, untuk Sosialisasi Program SSB didapatkan data 84 % responden tidak mengetahui adanya program tersebut dan 16% mengetahui adanya program, untuk aspek Mekanisme Penerbitan SSB didapatkan data 32% responden dapat menjelaskan prosedur pelayanan, 12% responden menyatakan cukup dapat menjelaskan dan 56% responden kurang dapat menjelaskan prosedur pelayanan. Aspek Waktu Pelayanan didapatkan data 32% responden menyatakan efektif mencapai target, 36% menyatakan cukup efektif dan 32% lainnya menyatakan kurang efektif, sedangkan Aspek Biaya Pelayanan didapatkan data 72% menyatakan telah sesuai tarif PNBP dan hanya 28% responden yang menyatakan tidak sesuai dengan tarif PNBP.

Penelitian yang dilakukan sebelumnya belum meneliti aspek tingkat kepuasan masyarakat selaku stake holder yang menerima langsung dampak dari kebijakan Program Transparansi Pelayanan SIM, STNK dan BPKB, oleh karenanya dalam penelitian ini peneliti akan melakukan penelitian pada 5 (lima) aspek yaitu standar/waktu pelayanan, biaya yang dibutuhkan, sikap/perilaku petugas dan harapan pelanggan/masyarakat atas

pelayanan yang diberikan serta Faktor - faktor yang menjadi penghambat Implementasi Program SSB.

MATERIALS AND METHODS

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut sugiyono (2010) penelitian kualitatif adalah : Penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivistik, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel dan sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan *triangulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*.

Sedangkan metode deskriptif menurut Sugiyono (2010), adalah metode dalam penelitian status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

RESULTS AND DISCUSSION

1. Waktu Pelayanan.

Dari segi waktu pelayanan baik di bidang SIM, STNK dan BPKB telah memenuhi standar waktu pelayanan dengan rata-rata penilaian 3,7 (tiga koma tujuh) menunjukkan bahwa waktu pelayanan di bidang SSB dan kecepatan dalam memberikan pelayanan telah sesuai dengan yang dipersyaratkan dalam SOP dan telah mencapai sasaran kebijakan.

Keberadaan suatu standar kebijakan sangat mutlak sebagaimana Meter dan Horn dalam Subarsono (2005:100) mengemukakan bahwa untuk mengukur kinerja suatu kebijakan membutuhkan standar dan sasaran tertentu yang harus dicapai oleh pelaksana kebijakan, dalam

implementasi kebijakan program SSB telah ditentukan suatu standar keberhasilan pelayanan dalam SOP SIM, STNK dan BPKB.

Dwiyanto (2005:141) menyatakan pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dan sudah menjadi tugas birokrasi pemerintah untuk memberikan pelayanan publik secara prima/berkualitas sesuai dengan standar pelayanan.

Aktifitas pelayanan publik di bidang SSB merupakan tugas dari birokrasi Polri untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, oleh karenanya Polri melalui reformasi birokrasi telah menitik beratkan penataan pelayanan publik. Masyarakat selaku stake holder menilai bahwa waktu pelayanan SSB telah memberikan kepuasan dalam bentuk kecepatan dan ketepatan layanan sebagaimana dinyatakan Sentana (2006:142) bahwa untuk kecepatan pelayanan ada acuan 3 (tiga) C yang terdiri dari correct, complete dan consise yang dapat diartikan bahwa pelanggan harus dilayani secara cepat, lengkap dan tanpa ada kesalahan.

2. Biaya Pelayanan.

Biaya pelayanan di bidang SSB telah memenuhi standar biaya pelayanan dengan rata-rata penilaian 3,4 (tiga koma empat) menunjukkan bahwa pungutan atas biaya pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan standar biaya jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Polri sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010 tentang PNBPNP.

Pelayanan di bidang SSB dikenakan biaya dalam bentuk pungutan yang merupakan penerimaan negara sebagaimana dinyatakan oleh Suharto (2011:78) tentang penerimaan negara adalah penerimaan dalam arti seluas-luasnya adalah meliputi penerimaan yang diperoleh dari pajak dan dari hasil

penjualan barang dan jasa yang dimiliki dan dihasilkan oleh negara, pinjaman negara, mencetak uang dan sebagainya.

Pungutan yang dilakukan pada pelayanan SSB adalah jenis pungutan atas penjualan barang dan jasa yang dihasilkan oleh negara oleh karenanya harus diatur dalam peraturan perundang-undangan sebagai dasar hukumnya karena hal tersebut termasuk kedalam hukum publik serta SIM, STNK dan BPKB merupakan barang dan jasa publik (*public goods*) yang dalam pengelolaannya dimonopoli oleh birokrasi negara yaitu polri sebagaimana dinyatakan Suharto (2011:25) tentang barang monopoli adalah barang-barang yang dihasilkan atau diusahakan oleh perusahaan negara/pemerintah dengan kedudukan monopoli atau sebagai produsen tunggal.

Pada program transparansi SSB tidak ditemukan adanya pungutan diluar PNBP dan masyarakat dapat membayar langsung ke bank yang terdapat di lokasi pelayanan, hal ini untuk menjaga transparansi pelayanan dan menghindarkan terjadinya pungutan liar apabila pembayaran dilakukan melalui petugas pelayanan.

Kinerja suatu kebijakan dipengaruhi oleh kinerja para petugas pelaksanaannya oleh karenanya untuk meningkatkan kinerja petugas Polri diberikan tunjangan kinerja/remunerasi sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 73 Tahun 2010 tentang Remunerasi Polri.

3. Sikap Petugas

Sikap petugas pelayanan di bidang SSB telah memenuhi standar azas dan prinsip pelayanan dalam SOP SSB dengan rata-rata penilaian 3,8 (tiga koma delapan) menunjukkan bahwa petugas yang memberikan pelayanan SSB telah memahami standar dan tujuan kebijakan program SSB dan dapat diartikan terdapat sikap penerimaan dari petugas pelaksana sebagai implementator, hal ini berkaitan dengan disposisi atau sikap para pelaksana sebagaimana pendapat Meter dan Horn

(dalam Agustinus, 2006), sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik.

Sikap petugas pelaksana sangat berpengaruh terhadap keberhasilan suatu pelayanan, Sentana (2006:142) menyatakan terdapat acuan 5 C untuk sikap petugas yang memberikan pelayanan yaitu clean, careful, charming, cheer dan chummy yang diartikan bahwa dalam memberikan pelayanan seorang petugas haruslah bersih, rapi, empati, santun dan bersahabat / memahami kebutuhan pelanggan, dan hal tersebut telah tercermin dari postur pelayanan SSB yang dirasakan telah memberikan kepuasan masyarakat.

4. Tanggapan Pelanggan.

Secara keseluruhan pelayanan SSB telah memenuhi harapan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat serta dilaksanakan sesuai petunjuk dan standar yang ada dalam SOP di bidang SIM, STNK dan BPKB.

Upaya Polri dalam menata organisasi untuk mewujudkan struktur birokrasi yang dapat menunjang keberhasilan implementasi program SSB melalui penyebaran tanggung jawab atau fragmentasi ke dalam unit kerja secara profesional, sehingga birokrasi pelayanan SSB sangat memudahkan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan sebagaimana dimaksud Edward III dalam Winarno (2005:150) menyatakan, "Fragmentasi adalah penyebaran tanggung jawab dalam bidang kebijakan diantara beberapa unit-unit organisasi.

Pelayanan SSB memiliki standar pelayanan yang menjadi ukuran keberhasilan program yaitu SOP, menurut Peraturan Men Pan Nomor:PER/21/M.PAN/11/2008 yang dimaksud dengan SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan

kan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

Pelayanan SSB saat ini telah memenuhi harapan dan memberikan kepuasan masyarakat, hal ini tidak terlepas dari peran petugas yang secara konsisten melaksanakan SOP secara benar, namun SOP yang ada hendaknya dilakukan evaluasi dan revisi secara komprehensif sesuai dengan dinamika tuntutan masyarakat agar jangan terjadi keberadaan SOP dapat menghambat proses pelayanan sebagaimana disampaikan Edward III dalam Winarno (2005:152) menjelaskan bahwa SOP sangat mungkin menghalangi implementasi kebijakan-kebijakan baru yang membutuhkan cara-cara kerja baru atau tipe-tipe personil baru untuk mengimplementasikan kebijakan. Semakin besar kebijakan membutuhkan perubahan dalam cara-cara yang rutin dari suatu organisasi, semakin besar probabilitas SOP menghambat implementasi.

5. Faktor - faktor Penghambat Implementasi Program.

Masyarakat menilai tidak terdapat hal-hal yang dapat menghambat proses pelayanan dan dapat menurunkan kualitas pelayanan dari seluruh proses penyajian pelayanan di bidang SSB namun dari hasil observasi dan wawancara peneliti dengan Kanit Regident Polres Bengkulu Ipda Siswanto diketahui bahwa perlunya dilakukan penambahan peralatan IT (komputer khusus SIM) untuk meningkatkan pelayanan bila terjadi peningkatan jumlah pelanggan serta penambahan bandwidth signal/jaringan online dikarenakan jaringan online saat ini sudah tidak memadai sehingga mudah terjadi gangguan jaringan/network dan hal ini bisa menjadi penghambat kecepatan dalam pelayanan.

Pada pelayanan SSB terdapat pelayanan penerbitan Tanda Nomor Kendaraan (TNKB) yang merupakan bagian dari proses pelayanan di bidang STNK, penerbitan dan pengadaan TNKB

dikenakan pungutan sebagaimana PP No. 50 Tahun 2010 tentang PNPB dan pengadaannya TNKB masih bersifat dropping dari Korp Lantas Mabes Polri.

Pengadaan TNKB merupakan kerjasama antara pemerintah dan swasta, konsep ini dikenal dengan konsep *public private partnership* (PPP) dan konsep ini dipengaruhi dengan adanya pergeseran paradigma pelayanan sebagaimana Dwiyanto (2008:138) menyatakan telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dari model administrasi publik lama ke model manajemen publik baru (*new public management*) dan akhirnya ke model pelayanan baru (*new public service*) yang mengedepankan kepuasan masyarakat, menurut Sinambela (2010:13) bahwa pemerintah tidak harus melakukan semua pelayanan publik, tetapi memberi peran kepada swasta melalui *asas kemitraan* (*partnership*) maupun swastanisasi.

William J. Parente dari USAID dalam Djuned (2011) menyatakan Public Private Partnership (PPP) dapat diartikan suatu bentuk perjanjian kerjasama atau kontrak antara instansi pemerintah dengan badan usaha/pihak swasta dalam kerangka kemitraan/partnership sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor. 67 Tahun 2005 tentang Kerjasama Pemerintah Dengan Badan Usaha Dalam Penyediaan Infrastruktur.

Pengadaan TNKB dilakukan oleh Korp Lantas Mabes Polri yang bermitra dengan pihak swasta melalui Primkoppol (primer koperasi kepolisian) dan dalam kerjasama tersebut pihak swasta menerima kompensasi karena melakukan fungsi tersebut.

Dari pembahasan tersebut bahwa implementasi program transparansi pelayanan polri di bidang SSB di provinsi Bengkulu pada dasarnya telah dilaksanakan secara konsisten dan berjalan secara linear antara kebijakan reformasi birokrasi polri di bidang pelayanan SSB, pelaksana/implementator kebijakan dan

kinerja kebijakan serta telah menghasilkan bentuk pelayanan publik dengan kualitas layanan yang prima sehingga mampu memberikan kepuasan dan mewujudkan harapan masyarakat akan layanan yang cepat, murah, nyaman, bermartabat dan transparan.

CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan tentang implementasi program pelayanan polri dibidang SIM, STNK dan BPKB maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Waktu Pelayanan.

Waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan SSB telah sesuai dengan standar waktu pelayanan yang dipersyaratkan, kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan telah dipahami dan dilaksanakan secara komitmen dan komprehensif oleh petugas layanan.

2. Biaya Pelayanan.

Biaya pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat sudah sesuai dengan ketentuan PP Nomor 50 Tahun 2010 tentang PNBK dan tidak ditemukan keluhan masyarakat terhadap pungutan diluar ketentuan dan pembayaran biaya pelayanan menggunakan jasa perbankan.

3. Sikap Petugas.

Petugas dalam memberikan pelayanan telah sesuai dengan prinsip pelayanan disiplin, ramah, santun dan ikhlas, bersikap responsif dan empati terhadap kebutuhan dan kesulitan masyarakat serta peran pemimpin yang selalu memberikan arahan, pelatihan terhadap petugas dan monitoring yang bersifat pengawasan melekat yang dilakukan secara terus menerus.

4. Tanggapan/Harapan Masyarakat.

Kebijakan program transparansi pelayanan SSB telah memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat yang di implementasikan secara cepat, mudah, murah, nyaman, transparan dan akuntabel

5. Faktor-faktor Yang Menghambat.

Dalam pelayanan SSB secara umum tidak terdapat faktor yang dapat menghambat implementasi program meskipun dalam pelayanan SIM diperlukan penambahan sarana IT (komputer SIM) dan terjadi gangguan jaringan/network online namun tidak cukup signifikan dan pelayanan tetap dapat dilaksanakan secara cepat, tepat, efektif dan efisien.

REFERENCE

Buku:

- Agustino, Leo, 2006, Politik & Kebijakan Publik, Bandung : AIPI Bandung.
- Atmodiwirio, Soebagio, 2000, Manajemen Pendidikan Indonesia, Jakarta : Ardadizya Jaya.
- Djamin, Awaloeddin, 2005, Masalah dan Issue Manajemen Kepolisian Negara RI dalam Era Reformasi, Jakarta : Yayasan Brata Bhakti.
- Dwiyanto, Agus, 2005, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Edward III, George C, 1984, Public Policy Implementing, Jai Press Inc : London - England.
- Grindle, Merilee S, 1980, Politics and Policy Implementation in The Third World, Princeton University Press : New Jersey.
- Hasibuan, Malayu SP, 2007, Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi), Jakarta : Bumi Aksara.
- Kelling, George L & Coles, Catherine M, 1998, Fixing Broken Window, Jakarta : Cipta Manunggal.
- Kencana, Inu, 2006, Ilmu Administrasi Publik (Edisi Revisi), Jakarta : Rineka Cipta.
- Muhammad, Farouk, 2003, Menuju Reformasi Polri, Jakarta : PTIK Press dan CV Restu Agung.
- Muhadjir, Noeng, 2000, Metode Penelitian Kualitatif, Yogyakarta : Rake Sanasin.
- Mustopadijaja, A.R, 2002, Manajemen

- proses kebijakan publik : formulasi, implementasi, dan evaluasi kinerja, Jakarta : LAN : Duta Pertiwi Foundation. Nawawi, H, 1992, Instrumen Penelitian Sosial, Jakarta : PT Gunung Agung.
- Nugroho, Riant, 2009, Public Policy (Dinamika Kebijakan - Analisis Kebijakan - Manajemen Kebijakan), Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Santoso, Purwo, 2010, Analisis Kebijakan Publik, Yogyakarta : PolGov JPP, Fisipol UGM.
- Sentana, Aso, 2006, Service Excelent & Customer Sastisfaction, Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Siagian, Sondang P, 2004, Manajemen Strategik, Jakarta : Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak, Dkk, 2010, Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta : Bumi Aksara
- Sofyandi, Herman, 2008, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta : Graha Ilmu.
- Subarsono, AG, 2005, Analisis Kebijakan Publik : Konsep, Teori dan Aplikasi, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, 2010, Metode Penelitian Administrasi, Bandung : Alfabeta.
- Suharto, Sugeng, 2011, Keuangan Negara dan Kebijakan Anggaran, Yogyakarta : New Elmatara.
- Tampubolon, Gusti Kristina, 2011, Analisis Implementasi Program Quick Win (Keberhasilan Segera) Dalam Bidang Pelayanan SIM, STNK, BPKB Pada Kantor Samsat Bengkulu, Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bengkulu, Bengkulu, 115 hal (tidak dipublikasikan).
- Thoha, Miftah, 2008, Ilmu Administrasi Publik Kontemporer, Jakarta : Prenada Media Group.
- , 2002, perspektif Perilaku Birokrasi, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Umar, Husein, 2008, Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Jakarta : Rajawali Press.
- Wahab, Solichin Abdul, 2005, Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara, Jakarta : PT. Bumi Aksara. Wibawa, Samodra, Purbokusumo, Yuyun dan Pramusinto, Agus, 1994, Kebijakan Publik , Jakarta : Intermedia.
- , 1994, Evaluasi Kebijakan Publik, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Winarno, Budi, 2005, Teori & Proses Kebijakan Publik, Yogyakarta: Media Pressindo.
- Peraturan / Undang – Undang /Dokumen:**
- Undang-Undang Nomor. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Undang-undang Nomor. 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)
- Undang-Undang Nomor. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Undang-undang Nomor. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Peraturan Presiden Nomor. 67 Tahun 2005 tentang Kerjasama Pemerintah Dengan Badan Usaha Dalam Penyediaan Infrastruktur.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor. 50 Tahun 2010 Tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER / 04 / M. PAN / 4 / 2007 Tentang Pedoman Umum Formulasi, Implementasi, Evaluasi Kinerja, dan Revisi Kebijakan Publik Di Lingkungan Lembaga Pemerintah Pusat dan Daerah.
- Keputusan Menpan Nomor : 63 / Kep / M.Pan / 7 / 2003 tanggal 10 Juli 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Men Pan Nomor : PER/ 21/ M.
PAN/ 11/ 2008 tanggal 26 November
2008 Tentang Pedoman Penyusunan
Standar Operasional Prosedur (SOP)
Administrasi Pemerintahan.

Peraturan Kapolri No. Pol. : 12 tahun 2007
Tentang Mobil Unit Pelayanan SIM
Keliling Untuk Golongan A, C dan D.

Peraturan Kapolri Nomor 22 Tahun 2010
Tentang Organisasi dan Tata Kerja pada
tingkat Kepolisian Daerah

Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010
tentang Organisasi dan Tata Kerja pada
tingkat Kepolisian Resort

Road Map Grand Design Reformasi
Birokrasi Polri 2005 - 2025 Tentang
Jadwal Tahun Pelaksanaan Program
Quick Wins tahun 2010.