

## **EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI PROGRAM *FIRST IN FIRST OUT* (FIFO) PADA PEMBUATAN SIM DALAM MENUNJANG *SMART SERVICE* POLRESTA BANDAR LAMPUNG**

**Mita Sari<sup>1</sup>, Agustuti Handayani<sup>2</sup>, Muhammad Ardiansyah<sup>3</sup>**

mitasr.18111017@student.ubl.ac.id<sup>1</sup> agustuti.handayani@ubl.ac.id<sup>2</sup> m.ardiansyah@ubl.ac.id<sup>3</sup>  
<sup>[1][2][3]</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bandar Lampung

### **ABSTRACT**

This study analyzes the implementation of the First In First Out (FIFO) program in SIM making in supporting the Smart Service Polresta Bandar Lampung. The study was conducted to determine and analyze the effectiveness of the program, the inhibiting and supporting aspects of the First In First Out (FIFO) program in SIM making in supporting the Smart Service Polresta Bandar Lampung. In analyzing the Effectiveness of Program Implementation, the author uses Richard's (2009) Effectiveness theory with the variables of Achieving Goals, Integration and Adaptation and supported by Edward III's Theory (Purwanto: 2015) with variables, Resources, Communication, Disposition and Bureaucratic Structure which are used as tools to measure program effectiveness. , so that it will be seen whether the government's efforts in implementing a series of Program Implementation have been effective or not. This research uses a qualitative research type, with a qualitative descriptive approach/case study. Case studies are research on humans (in the form of groups, organizations, or individuals) and events/phenomena that occur in the community. Data collection was obtained from the interview process with several informants, observations and documentation. The results of the research are the implementation of the First In First Out (FIFO) program on SIM making which has not been effective in an effort to improve the Smart Service of the Bandar Lampung Police. This is indicated by the lack of coordination between stakeholders, the aspect of resources that have not been effective in terms of quality and quantity and the communication and socialization strategies that have been carried out have not been maximized.

**Keywords:** Effectiveness, Program implementation, First In First Out (FIFO), Bandar Lampung Police.

### **ABSTRAK**

Penelitian ini menganalisis tentang implementasi program *First In First Out* (FIFO) pada pembuatan SIM dalam menunjang *Smart Service* Polresta Bandar Lampung. Penelitian dilakukan untuk mengetahui serta menganalisis terkait efektivitas program, aspek penghambat serta pendukung program *First In First Out* (FIFO) pada pembuatan SIM dalam menunjang *Smart Service* Polresta Bandar Lampung. Dalam menganalisis Efektivitas Implementasi Program penulis menggunakan teori Efektivitas Richard (2009) dengan vairabel Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi serta didukung Teori Edward III (Purwanto: 2015) dengan variabel, Sumber Daya, Komunikasi, Disposisi dan Struktur Birokrasi yang dijadikan alat untuk mengukur efektivitas program, sehingga akan terlihat apakah upaya pemerintah dalam melaksanakan rangkaian Implementasi Program sudah berjalan efektif atau belum. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, dengan pendekatan deskriptif kualitatif/studi kasus. Studi kasus adalah penelitian mengenai manusia (berupa kelompok, organisasi, maupun individu) serta

---

peristiwa/fenomena yang terjadi di lingkungan masyarakat. Pengumpulan data didapat dari proses wawancara dengan beberapa informan, observasi serta dokumentasi. Hasil penelitian berupa implementasi program *First In First Out* (FIFO) pada pembuatan SIM yang belum berjalan efektif dalam upaya meningkatkan *Smart Service* Polresta Bandar Lampung. Hal ini ditunjukkan dengan kurangnya koordinasi antar *stakeholder*, aspek sumber daya yang belum efektif dari segi kualitas maupun kuantitas serta strategi komunikasi dan sosialisasi yang dijalankan belum maksimal.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Implementasi program, *First In First Out* (FIFO), Polresta Bandar Lampung.

---

## PENDAHULUAN

Upaya yang dilakukan Polresta Bandar Lampung dalam memenuhi standar pelayanan publik yaitu salah satunya pada proses pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). SIM harus dimiliki oleh kendaraan bermotor. SIM adalah tanda bahwa seseorang tersebut sudah dapat berkendara seraya menaati peraturan yang ada. Selain itu, Selain itu, SIM berfungsi juga selaku identitas pelengkap pengendara yang dapat mengurangi tindak kejahatan pencurian kendaraan bermotor (UU Lalu Lintas No.14 Tahun 1992). Pada tahun 2019 Polresta Bandar Lampung meluncurkan sebuah program layanan berbasis sistem teknologi yaitu *First In First Out* (FIFO) *Integrated system* pada saat pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). Pada acara tersebut dihadiri Kapolresta Bandar Lampung Kombespol Wirdo Nefisco, Kasat Lantas AKP Reza Khomeini dan jajarannya. Peluncuran kebijakan layanan berbasis sistem teknologi antrean *First In First Out* (FIFO) pada saat pelayanan pembuatan SIM ini merupakan bentuk penerapan visi Polri dalam memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi standar pelayanan publik agar dapat memberikan pelayanan secara maksimal dan dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Tujuan peluncuran kebijakan program layanan berbasis sistem teknologi antrean FIFO tersebut agar pelayanan pada proses pembuatan SIM menjadi lebih mudah,

efisien, efektif, transparan, nyaman dan aman. Namun ternyata pada praktik implementasinya, inovasi pelayanan yang sudah dilaksanakan Polresta Bandar Lampung tersebut kurang begitu optimal dan efektif. Masyarakat masih merasakan kendala-kendala dan kekurangan dalam pelayanan pembuatan SIM meskipun sudah menggunakan sistem antrean berbasis FIFO. Keluhan-keluhan yang dirasakan tersebut diantaranya, yaitu masyarakat masih mengeluhkan pada proses pelaksanaannya karena masih banyak masyarakat yang belum begitu memahami mekanisme ataupun alur dalam penggunaan layanan FIFO tersebut. Selain itu masyarakat juga masih merasakan suasana yang kurang kondusif pada saat proses pembuatan SIM dikarenakan kurang tanggapnya para petugas dalam melayani masyarakat serta kurangnya sosialisasi yang dilakukan Polresta Bandar Lampung kepada masyarakat terhadap penggunaan layanan sistem antrean FIFO tersebut sehingga menyebabkan sebagian masyarakat masih menganggap bahwa proses pembuatan SIM masih bertele-tele, tidak efektif dan efisien serta menghabiskan waktu yang lama.

Meskipun program yang di bentuk sudah cukup bagus dan inovatif namun pada fakta di lapangan program ini dinilai belum begitu efektif karena kendala-kendala yang masih banyak dihadapi dalam proses implementasinya. Sebab masih banyak persoalan yang harus di

selesaikan oleh pihak Polresta Bandar Lampung seperti pengenalan program kepada masyarakat yang dirasa kurang maksimal karena strategi sosialisasinya yang belum cukup efektif, masih terkendalanya koordinasi antar petugas yang mengakibatkan masih kurang begitu responsif terhadap laporan, adanya indikasi perilaku oknum kepolisian yang melakukan tindakan pungutan liar terhadap jasa pembuatan SIM dan lain sebagainya. Oleh karena itu, perlu dilakukannya pengamatan untuk dapat mewujudkan tujuan serta menyempurnakan program FIFO dengan prinsip layanan yang mudah, cepat serta efisien sehingga pelayanan, keamanan dan ketertiban masyarakat kota Bandar Lampung dapat meningkat. Berdasarkan pemaparan tersebut, akhirnya peneliti ingin melakukan penelitian berbentuk Skripsi berjudul “Efektivitas Implementasi Program *First In First Out* (FIFO) Pada Pembuatan SIM Dalam Menunjang *Smart Service* Polresta Bandar Lampung”. Ditinjau dari latar belakang tersebut, ditemukan rumusan masalah yang dapat menjadi fokus peneliti untuk melakukan penelitian, yaitu: Bagaimana efektivitas implementasi program *First In First Out* (FIFO) dalam menunjang *Smart Service* Polresta Bandar Lampung serta aspek-aspek apa sajakah yang menjadi penghambat dan aspek pendukung pada implementasi program *First In First Out* (FIFO) dalam menunjang *Smart Service* Polresta Bandar Lampung. Penelitian yang peneliti laksanakan memiliki tujuan yang akan dicapai dalam penelitian, yaitu: (1) Untuk mengetahui efektivitas implementasi program *First In First Out* (FIFO) dalam menunjang *Smart Service* Polresta Bandar Lampung, (2) Untuk mengetahui aspek penghambat pada program *First In First Out* (FIFO) dalam menunjang *Smart Service* Polresta Bandar Lampung, (3) Untuk mengetahui aspek

pendukung pada program *First In First Out* (FIFO) dalam menunjang *Smart Service* Polresta Bandar Lampung.

## TINJAUAN TEORI

Dalam sebuah penelitian sangat diperlukan konsep-konsep pengukuran yang berkaitan dengan penelitian dan judul penelitian tersebut. Dengan gambaran konsep-konsep yang diberikan, maka pencapaian tujuan pun akan tersusun dan sejalan berdasarkan pada ketentuan yang telah ditetapkan. Mengukur efektivitas implementasi sebuah kebijakan program dalam penelitian dapat dengan menggunakan konsep efektivitas dan implementasi.

Efektivitas berawal dari kata efektif yang artinya tercapainya suatu kesuksesan yang telah ditetapkan dalam memperoleh tujuan. Efektivitas adalah ukuran yang dipakai untuk mencari tahu serta mengetahui tentang keberhasilan yang hendak dicapai dalam menjalankan suatu kebijakan program. Mengukur efektivitas bisa melalui hasil kerja yang didapat oleh suatu organisasi. Jika organisasi berhasil menggapai tujuannya, organisasi tersebut bisa dikatakan telah berjalan efektif. sejauh apa program yang dijalankan tersebut dapat bergerak sesuai rencana. Menurut Kurniawan (2016), bahwa efektivitas ialah keahlian menjalankan, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dan tugas dari suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak ada tekanan pada proses pelaksanaannya.

Menurut Beni (2016) Efektivitas yaitu interaksi/koneksi antar output dan tujuan atau bisa disamai sebagai ukuran seberapa besar tingkat kebijakan, prosedur dan *output* dari organisasi. Asal kata Implementasi yaitu dari bahasa *Inggris to implement* (mengimplementasikan). Secara etimologis didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang ada

kaitannya dengan pengerjaan suatu pekerjaan melalui sarana agar dapat memperoleh hasil atau capaian tujuan yang dikehendaki. Implementasi merupakan hubungan antara penetapan tujuan dengan tindakan untuk mewujudkan tujuan tersebut. Sehingga didapatkan pengertian dari implementasi ialah mewujudkan hubungan agar kebijakan bisa berpengaruh terhadap kebijakan (Nawi, 2018). Menurut Purwanto & Sulistyastuti (2015) implementasi adalah kegiatan membagikan keluaran kebijakan (*to deliver policy output*) yang dijalankan *implementor* terhadap target *group* sebagai usaha menjalankan kebijakan.

Program *First In First Out* (FIFO) *Integrated System* adalah suatu sistem terintegrasi berbasis teknologi dalam bentuk mesin antrean yang digunakan dalam proses pelayanan SIM di Polresta Bandar Lampung. Dimana nantinya para pemohon pembuat SIM dapat menunggu antrean secara kondusif sesuai dengan data yang terekam (yang mengambil antrian pertama akan keluar/selesai pertama (*First In First Out*) yang artinya bahwa dalam proses pembuatan SIM dari awal sampai akhir pemohon bisa merasakan pelayanan secara maksimal sehingga memberikan kepastian dan kenyamanan pada masyarakat. Program FIFO diluncurkan sesuai dengan pesan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan sesuai komitmen SATPAS (satuan pelayanan administrasi) 2526 Satlantas Polresta Bandar Lampung sebagai bentuk penerapan visi Polri dalam memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi standar pelayanan publik agar dapat memberikan pelayanan secara maksimal dan dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Tujuan peluncuran kebijakan program layanan berbasis sistem teknologi antrean FIFO tersebut agar pelayanan pada proses pembuatan SIM menjadi lebih mudah, efisien, efektif,

transparan, nyaman dan aman sehingga dapat menunjang *Smart Service* di lingkungan Polresta Bandar Lampung. *Smart Service* adalah bentuk inovasi dalam pelayanan dengan menggunakan peran teknologi pintar dalam pelaksanaannya.

## **METODE**

Metode penelitian merupakan langkah dalam berpikir dan berbuat yang telah dipersiapkan secara baik dalam mengadakan penelitian agar dapat mencapai tujuan penelitian (A.Handayani, 2019). Penelitian disini memakai model penelitian kualitatif melalui pendekatan deskriptif, ialah dengan memberi gambaran nyata dengan kenyataan yang ada dalam keadaan-keadaan sosial, Sugiyono (2017). Menurut Uhar (Ardiansyah,2021) penelitian kualitatif ialah langkah penelitian yang memaparkan data deskriptif baik dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari mereka orang-orang dan prilakunya yang bisa diamati. Dalam teknik penelitian yang dipakai dipenelitian ini ialah studi kasus. Menurut Sugiarto (2017) studi kasus yaitu model dari penelitian kualitatif yang mendalam tentang individu, kelompok, institusi dan sebagainya dalam waktu tertentu. Maksud dari studi kasus ialah usaha dalam memperoleh makna, meneliti proses, serta mendapatkan pengertian serta pemahaman yang mendalam serta utuh dari individu, kelompok, atau situasi tertentu. Data-data pada studi kasus didapatkan dari hasil wawancara, observasi dan dokumen-dokumen yang terkait dengan topik yang diteliti. Penelitian ini memfokuskan pada Efektivitas Implementasi Program *First In First Out* (FIFO) Pada Pembuatan SIM Dalam Menunjang *Smart Service* Polresta Bandar Lampung. Pada penelitian ini, untuk mengetahui efektivitas implementasi sebuah program dibutuhkan ukuran-ukuran dalam pelaksanaan program

tersebut sehingga dapat diketahui apakah kebijakan program yang dibentuk berupa inovasi pelayanan dapat dikatakan berjalan efektif atau tidak dan apakah dapat memberikan pelayanan secara maksimal serta dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat pada saat pelayanan SIM. Fokus penelitian bertujuan untuk memilih informasi yang akan menjadi fokus peneliti, sehingga peneliti akan menyelesaikan penelitian dengan terarah dan dapat menghindari data yang tidak terkait dengan penelitian. Penelitian ini memilih subjek dan informan penelitian yang tepat yang memiliki keterkaitan dengan judul penelitian sehingga dapat memberikan gambaran dan informasi-informasi yang akurat kepada peneliti guna menyelesaikan penelitian. Terdapat lima subjek penelitian dan empat informan penelitian yang akan peneliti wawancara dalam penelitian ini yaitu Kepala Polresta Bandar Lampung, Kepala Pelaksana Program FIFO Polresta Bandar Lampung, Pelaksana Teknis Program FIFO Polresta Bandar Lampung bagian Operator, Identifikasi Foto dan Administrasi serta mahasiswa, pengusaha, karyawan swasta dan para pekerja lainnya yang merupakan bagian dari masyarakat yang berada di Kota Bandar Lampung sebagai pengguna implementasi program.

Tiga teknik dipakai dalam penelitian ini, yaitu teknik pengujian keabsahan data (triangulasi), teknik pengumpulan data serta teknik analisis data. Pertama, teknik keabsahan data atau triangulasi ialah merupakan cara pemeriksaan keabsahan data dengan memakai sesuatu yang lain diluar data tersebut untuk kepentingan pengecekan atau bisa sebagai pembanding terhadap data tersebut. Kedua, teknik pengumpulan data yaitu dijalankan melalui studi kepustakaan dan wawancara, dokumentasi serta observasi. Ketiga, teknik

analisis data dilaksanakan melalui analisis secara kualitatif yang dilaksanakan dengan cara menjabarkan kenyataan atau keadaan terhadap suatu objek dalam bentuk kalimat yang berdasar pada keterangan, penjelasan dan jawaban-jawaban dari para responden yang berhubungan langsung dengan penelitian ini dengan menjabarkan data-data secara sistematis, sehingga akan didapat arti dan kesimpulannya. Dalam analisis data, pengelolaan data dilakukan melalui 3 tahap, yaitu tahap reduksi, tahap display data, serta melalui tahapan kesimpulan juga verifikasi.

#### **ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan publik yang prima dengan proses yang cepat, tepat dan nyaman adalah dambaan seluruh masyarakat. Oleh sebab itu, maka tiap penyedia layanan publik selalu mengusahakan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik, salah satu bentuknya adalah dengan inovasi pelayanan. Inovasi pelayanan sudah banyak dilakukan baik dalam instansi pemerintah maupun instansi swasta. Pada instansi pemerintah salah satunya dilakukan oleh Polresta Bandar Lampung sesuai dengan pesan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik serta Pasal 4 UU No 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yang mengamanatkan agar para jajaran kepolisian dapat menciptakan ketertiban dan keamanan masyarakat, teratur dan berdirinya hukum, terciptanya pengayoman, perlindungan juga pelayanan untuk masyarakat.

Inovasi pelayanan yang dilakukan tersebut salah satunya pada pelayanan SIM yang menjadi komitmen SATPAS 2526 Satlantas Polresta Bandar Lampung dalam menunjang *Smart Service* yang ada di Polresta Bandar Lampung. Inovasi tersebut berupa program *First In First Out (FIFO) Integrated System*.

Dalam pelaksanaannya program tersebut memerlukan ukuran-ukuran untuk menemukan apakah program tersebut berjalan secara efektif atau belum, dan apakah dapat memberikan pelayanan secara maksimal serta dapat memberikan kenyamanan dan keamanan kepada masyarakat pada saat pelayanan SIM.

Penelitian ini adalah penelitian yang menguraikan tentang Efektivitas Implementasi Program. Pada proses penelitian ada 2 teori yang peneliti gunakan yaitu teori efektivitas Richards (2009) sebagai *grand theory* (teori utama) dan teori implementasi Edward III (Purwanto: 2015) sebagai *middle theory* (teori pendukung). Adapun indikator efektivitas ialah sebagai berikut:

### **Pencapaian Tujuan**

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit, Richards (2009).

Hasil wawancara peneliti dengan pelaksana teknis program FIFO bagian *operator* yang menjelaskan: “*Program FIFO ini sebenarnya bukan cara baru dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi, akan tetapi lebih kepada penerapan bentuk inovasi yang telah ditetapkan oleh Kompol Reza yang pada saat itu menjabat sebagai Kasat Lantas Polresta Bandar Lampung*” (Hasil wawancara bersama pelaksana teknis program FIFO bagian *operator*, 12 Januari 2022).

Selain itu didukung juga dengan hasil wawancara bersama Kasat Lantas Polresta

Bandar Lampung yang menerangkan secara gamblang bahwa:

“*Dalam prosesnya implementasi program FIFO ini memang kami akui belum bisa sepenuhnya sempurna, diketahui dilapangan masih cukup banyak kekurangan yang menjadi fokus evaluasi kami dalam menerapkan program FIFO ini. Para petugas serta masyarakat juga perlu sosialisasi lebih lanjut sehingga pemahaman yang baik tentu akan menjadi dampak yang signifikan terhadap keberhasilan implementasi program, apalagi diketahui program ini lebih ditekankan terhadap penggunaan inovasi teknologi*” (Hasil wawancara bersama Kasat Lantas Polresta Bandar Lampung, 3 Januari 2022).

Dari Hasil keterangan diatas cukup memberikan gambaran seberapa jauh program FIFO pada pembuatan SIM dalam menunjang *smart service* di Polresta Bandar Lampung yang dalam proses implementasinya memiliki target yang kongkrit utamanya untuk mewujudkan inovasi pada sistem pelayanan serta manfaat kecepatan pelayanan yang membuat kepuasan terhadap masyarakat. Namun pada pelaksanaannya berbagai tantangan dan kendala masih dihadapi.

### **Integrasi**

Integrasi yaitu penilaian terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan komunikasi, sosialisasi, dan pengembangan konsensus dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi, (Richards, 2009). Pengukuran yang dimaksud dalam upaya mengadakan komunikasi, sosialisasi, dan pengembangan konsensus pada program FIFO ini adalah keberhasilan yang mencakup beberapa kegiatan diatas dengan penerapan strategi pencapaian tujuan program.

Berikut hasil wawancara bersama pelaksana teknis program FIFO bagian Identifikasi yang mengungkapkan bahwa: “*Proses integrasi pada program FIFO pada dasarnya memang diketahui belum berjalan dengan baik, terkadang data yang tersimpan masih belum tersusun dengan baik secara sistem, akan tetapi hal tersebut tidak terlalu dikhawatirkan karena untungnya program FIFO ini dapat menjaga data dengan baik*” (Hasil wawancara bersama pelaksana teknis program FIFO bagian Identifikasi, 12 Januari 2022).

Berdasarkan ungkapan diatas diketahui adanya proses integrasi yang belum maksimal, ditandai dengan hasil temuan dilapangan yang mengungkapkan bahwa data-data yang dikelola belum tersusun secara rapi. Hal tersebut menggambarkan betapa pentingnya proses evaluasi secara rutin dilakukan agar dapat memperoleh cara dari setiap persoalan yang dihadapi, utamanya dalam hal ini ada proses integrasi.

### **Adaptasi**

Adaptasi yaitu merupakan keahlian organisasi dalam penyesuaian diri terhadap lingkungannya. Oleh sebab itu digunakan tolak ukur dalam proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja. (Richards, 2009). Terlaksananya program FIFO pada pembuatan SIM dalam menunjang *Smart Service* di Polresta Kota Bandar Lampung, di harapkan mampu beradaptasi dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat kota Bandar Lampung utamanya adalah kualitas serta fasilitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil temuan dilapangan yang berhasil di ungkapkan oleh pelaksana teknis program FIFO bagian Administrasi yang mengatakan: “*Bagi kami selaku pelaksana teknis merasa perlu adanya dukungan dari*

*masyarakat yang kami layani serta fasilitas pendukung seperti misalnya adanya workshop maupun pelatihan-pelatihan lainnya yang membuat kami cepat beradaptasi dengan program FIFO ini*” (Hasil wawancara bersama pelaksana teknis program FIFO bagian Administrasi, 12 Januari 2022).

Dalam upaya adaptasi pelaksana teknis program FIFO Polresta Bandar Lampung dari hasil temuan diatas masih diperlukan campur tangan pimpinan yang lebih masif, karena solusi serta keputusan pimpinan akan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan tujuan dari aspek adaptasi program. Dalam mewujudkan itu semua tentunya membutuhkan dukungan yang tidak sedikit dari para *stakeholder*. Dukungan ini akan memberikan kenyamanan bagi para pelaksana teknis sehingga mampu beradaptasi dengan cepat terhadap implementasi program, narasi ini tentunya.

### **Aspek Pendukung dan Penghambat Efektivitas Implementasi rogram First In First Out (FIFO) Pada Pembuatan SIM Dalam Menunjang Smart Service Polresta Bandar Lampung**

Proses implementasi program *First In First Out* (FIFO) pada pembuatan SIM dalam menunjang *Smart Service* Polresta Bandar Lampung memiliki aspek-aspek dalam pelaksanaan program. Aspek-aspek tersebut adalah aspek pendukung dan aspek penghambat. Berikut aspek pendukungnya yaitu:

(1) Sudah adanya aturan yang jelas dan rinci yang termuat dalam SOP SATPAS 2526 yang memuat tata cara pelaksanaan program, (2) Fasilitas yang sudah mumpuni yang ada pada ruang pelayanan SIM, seperti telah disediakan ruang bagi ibu menyusui dan juga ruang bermain bagi anak-anak agar bisa menciptakan keamanan serta kenyamanan bagi

ibu-ibu yang datang dengan membawa anak, (3) Sudah didukung dengan kondisi ruangan yang bersih dan rapi serta sudah dilengkapi dengan AC dan fasilitas *charger* HP sehingga bisa memberikan rasa nyaman saat masyarakat sedang menunggu antrian, (4) Adanya peraturan-peraturan yang ditempel pada majalah dinding di kantor Polresta tersebut terkait dengan kedisiplinan personel, kejujuran serta kepatuhan terhadap prosedur dalam bekerja atau juknis program dalam implementasi program yang terdapat di Polresta Bandar Lampung, (5) Struktur birokrasi sudah terorganisasi dengan baik dimulai dari tingkat atas hingga bawah dengan pembagian tugas yang jelas sesuai dengan SOP SATPAS 2526.

Aspek-aspek penghambat yang mempengaruhi implementasi program *First In First Out* (FIFO) pada pembuatan SIM dalam menunjang *Smart Service* Polresta Bandar Lampung yaitu sebagai berikut: (1) Kurang efektifnya komunikasi antara pimpinan dengan bawahan juga komunikasi antara petugas terkait dengan masyarakat yang dilayani, sosialisasi kepada masyarakat yang tidak maksimal, (2) Penggunaan mesin FIFO yang diberhentikan selama kurang lebih 1 tahun akibat belum adanya inovasi perubahan ke sistem *non touch* mengakibatkan program tersebut berjalan tidak maksimal, (3) Pada Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) pada segi kuantitas personel yang bertugas diketahui dan dinilai belum cukup efektif karena jumlah petugas yang dikerahkan masih dirasa kurang jika dilihat dari jumlah masyarakat yang ada di kota Bandar Lampung tentunya ini tidak seimbang apa lagi dengan masih banyaknya masyarakat di Kota Bandar Lampung yang belum memiliki kartu SIM, utamanya para generasi muda yang masih minim memiliki kesadaran dalam mematuhi aturan berkendara di jalan raya, (4) Dari segi

kualitas personel juga dinilai belum cukup baik serta budaya organisasi yang dijalankan belum cukup sempurna terlihat dari kedisiplinan saat melayani masyarakat. Saat penelitian berlangsung peneliti menemukan sikap personel yang tidak cepat tanggap ketika ingin di wawancarai sehingga memperlihatkan bahwa personel yang bertugas masih memiliki pengetahuan yang minim terkait pelaksanaan program, (5) Masih adanya oknum personel yang bertugas melakukan tindakan menyimpang pungutan liar (pungli) terhadap pelayanan SIM. Padahal sudah cukup jelas bahwa inovasi penerapan FIFO *Integrated System* sendiri salah satu tujuannya adalah agar dapat mengurangi tindakan menyimpang tersebut, (6) Dari segi birokrasi terlihat dengan masih ditemukan adanya garis komando yang belum maksimal, seperti misalnya pelaksana teknis program yang diketahui sering kali merasa bingung dengan perintah yang diberikan karena terkadang sesama pelaksana teknis memberikan perintah yang seharusnya itu tidak dilakukan.

## PENUTUP

**Kesimpulan.** Berdasarkan pada hasil riset studi yang didapatkan, maka diperoleh suatu kesimpulan yaitu bahwasanya dalam implementasi program *First In First Out* (FIFO) pada pembuatan SIM dalam menunjang *Smart Service* Polresta Bandar Lampung guna meningkatkan pelayanan, kenyamanan, keamanan serta ketertiban masyarakat di Kota Bandar Lampung belum cukup efektif secara keseluruhan. Akan tetapi, penerapan inovasi program tersebut sudah mampu memberikan perubahan pelayanan kearah yang lebih baik dan manfaatnya sudah dapat dirasakan meski tidak secara menyeluruh.

Aspek-aspek yang menjadi pendukung dalam implementasi program *First In First Out* (FIFO)



pada pembuatan SIM dalam menunjang *Smart Service* Polresta Bandar Lampung yaitu sudah tersusunnya aturan secara rinci tentang teknis pelaksanaan program serta struktur birokrasi sudah terorganisasi dengan baik dimulai dari tingkat atas hingga bawah dengan pembagian tugas yang jelas yang termuat dalam SOP SATPAS 2526 Satlantas Polresta Bandar Lampung, adanya perbaikan dan peningkatan fasilitas ruang pelayanan yang memadai sesuai dengan standar pelayanan publik serta didukung dengan kondisi ruangan yang bersih dan rapi serta sudah dilengkapi dengan AC dan fasilitas charger HP sehingga bisa memberikan rasa nyaman saat masyarakat sedang menunggu antrian. Sedangkan untuk aspek penghambat yang menghambat jalannya program sehingga tidak efektif adalah komunikasi yang dibentuk baik antara pimpinan dan bawahan ataupun antara petugas dengan masyarakat yang dilayani serta strategi sosialisasi yang dijalankan belum cukup maksimal, dari segi MSDM baik segi kuantitas maupun kualitas belum cukup mumpuni dalam melaksanakan program, penggunaan mesin FIFO yang diberhentikan selama kurang lebih 1 tahun akibat belum adanya inovasi perubahan ke sistem non touch mengakibatkan program tersebut berjalan tidak maksimal, masih ditemukan kasus oknum yang bertugas melakukan tindakan menyimpang pungutan liar (pungli) dalam proses pelayanan SIM serta masih adanya pelaksana teknis program yang diketahui sering kali merasa bingung dengan perintah yang diberikan karena terkadang sesama pelaksana teknis memberikan perintah yang seharusnya itu tidak dilakukan.

**Saran.** Dari hasil pemaparan simpulan diatas, peneliti menyampaikan beberapa saran yang berkaitan dengan implementasi program FIFO *Integrated System* pada pembuatan SIM

dalam menunjang *Smart Service* Polresta Bandar Lampung, sebagai berikut :

(1) Adanya peningkatan perhatian dari semua unsur yang terkait terhadap pelaksanaan program, terutama yang di ketahui bahwa program ini sekarang sedang tidak menjalankan penggunaan mesin *First In First Out* (FIFO) dengan alasan pandemi Covid-19, padahal penggunaan mesin ini dapat mempermudah, mempercepat dan menertibkan masyarakat pada saat proses layanan berlangsung. Jika melihat hal tersebut, maka langkah yang seharusnya diambil oleh pihak terkait utamanya dengan bantuan pemerintah adalah dengan memperbarui mesin FIFO menjadi berbasis *System Non Touch* sehingga kendati dalam keadaan pandemi seperti saat ini pun penggunaan mesin FIFO masih berlanjut agar kebijakan program yang dibuat dapat dimaksimalkan pelaksanaannya, (2) Dari segi kualitas dan kuantitas personel yang tersedia di SATPAS 2526 masih adanya perlu perbaikan dari segi kualitas dan penambahan dari segi kuantitas. Perbaikan dari segi kualitas ialah perbaikan terkait sifat serta sikap personel dalam menjalankan tugas pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, perlu adanya peningkatan dalam kedisiplinan dan kejujuran dalam bekerja sehingga masyarakat benar-benar bisa merasakan secara optimal manfaat dari penerapan program. Sedangkan dari segi kuantitas perlu adanya penambahan personel pada SATPAS 2526 mengingat jumlah personel yang bertugas saat ini masih dirasa kurang dengan jumlah masyarakat yang dilayani. Dengan penambahan jumlah personel maka diharapkan para petugas terkait dapat menangani keluhan dan memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap kepada masyarakat, (3) Pimpinan sebaiknya tetap memerhatikan program ini dengan baik dengan

melakukan evaluasi secara rutin memperbaiki permasalahan koordinasi yang belum baik serta bagaimana bisa menerapkan kinerja yang baik kepada anggota yang bertugas dilapangan sehingga permasalahan lapangan bisa dengan cepat teratasi, (4) Meningkatkan strategi sosialisasi yang sudah dibentuk. Hal tersebut tidak hanya terkait inovasi pelayanan yang ada pada pelayanan SIM di Polresta Bandar Lampung tetapi diperlukan juga sosialisasi kepada masyarakat terkait kesadaran dalam mematuhi aturan berkendara, utamanya hal tersebut pun dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk memiliki SIM terutama bagi generasi muda sehingga dapat menciptakan kamseltibcarlantas yang kondusif secara terpadu, (5) Perlu adanya tindakan tegas bagi oknum tidak bertanggung jawab yang melakukan pungli dalam proses pelayanan SIM agar dapat menimbulkan efek jera bagi para oknum. Sebab tindakan tersebut sangat merugikan dan mencoreng nama baik kepolisian di masyarakat.

## REFERENSI

### Buku:

- Kurniawan, Z. P. (2016). Metode Penelitian Kualitatif. Pandiva Buku.
- Moleong. (2016). Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Pasalong, Harbani. (2013). Teori Administrasi Publik. Alfabeta. Bandung.
- Purwanto, E.A., Sulistyastuti. (2015). Implementasi Kebijakan Publik : Konsep dan Aplikasinya Di Indonesia. Gava Media. Yogyakarta.
- Steers, M. Richard. (2009). Efektivitas Organisasi. Erlangga: Jakarta.
- Sugiarto. (2017). Metodologi Penelitian Bisnis. Andi. Yogyakarta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. Alfabeta. Bandung.

### Jurnal:

- Ardiansyah, Muhammad, (2021). Strategi Program Serve and Protect Integration System (SPIS) Polresta Bandar Lampung dalam Meningkatkan Kamtibmas di Kota Bandar Lampung. Jurnal Sosial dan Humanis Sains (JSHS).
- Handayani, Agustuti, (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Pegawai Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung Area Tanjung Karang. Jurnal Kebijakan dan Pelayanan Publik
- Nawi, Rusdin, (2018). *Reinventing Government* dalam Model Analisis Kebijakan Pelayanan Birokrasi di Indonesia. Jurnal Universitas Satria Makassar.

### Sumber lain:

- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Lalu Lintas No.14 Tahun 1992.
- SOP SATPAS 2526 Satlantas Polresta Bandar Lampung.