

ABSTRACT

Policy implementation is not always linear as goals go in the policymaking process. Policy implementation has many obstacles both from implementors themselves and the environment. Moreover, the implementation of policies in one place from three different agencies like Samsat South Jakarta. Therefore must be mapped where the barriers to the implementation of the policy.

As an implementor Samsat South Jakarta in communication, resources, attitudes and implementing bureaucratic structure still has weaknesses that have not been able to implement a good policy. With the weakness of the public service in South Jakarta Samsat not as the purpose of the policy. So the question is how the implementation of the policy administration systems united under one roof (Samsat) South Jakarta? In implementation Samsat have responsibility for improving the quality of public services reached 1,806,636 units of motor vehicles. The condition is quite a concern that in the process of communication, resources, attitudes and bureaucratic structures implementing the quality improvement community service. In addition, the implementation of public policy in Samsat registration process and identification of motor vehicles and motor vehicle taxes have tended to diverge.

The method used in this study is a qualitative method, the main instrument is the implementor, informant and officer behavior. The data source used is the primary data source and secondary data relating to the circumstances of the empirical implementation of policies Samsat, found in the field, as well as those analyzed secondary data, while data collection techniques are observation, interview and documentary study. The research found that in implementing the policy implementation Samsat not improve quality of care, as appropriate, with the goal of public policy. Because good public policy is not necessarily a good result in the implementation of policies to improve the quality of public services.

Keywords: Implementation of policy, service, communication, resources, fragmentation

ABSTRAK

Implementasi kebijakan tidak selalu berjalan linier sebagaimana tujuan dalam proses pembuatan kebijakan. Implementasi kebijakan mempunyai banyak hambatan baik dari implementasinya sendiri maupun lingkungan. Apalagi implementasi kebijakan dalam satu wadah dari tiga lembaga yang berbeda seperti Samsat Jakarta Selatan. Oleh karenanya harus dilakukan pemetaan dimana kendala yang menghambat implementasi kebijakan tersebut.

Sebagai implementor Samsat Jakarta Selatan dalam komunikasi, sumber daya, sikap pelaksana dan struktur birokrasi masih mempunyai kelemahan yang belum mampu mengimplementasikan kebijakan secara baik. Dengan kelemahan tersebut pelayanan masyarakat di Samsat Jakarta Selatan belum sebagaimana tujuan dibuatnya kebijakan tersebut. Maka pertanyaannya adalah bagaimana implementasi kebijakan sistem administrasi manunggal di bawah satu atap (Samsat) Jakarta Selatan? Dalam implementasinya Samsat mempunyai tanggungjawab dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat yang mencapai angka 1.806.636 unit kendaraan bermotor. Kondisi cukup menjadi perhatian yang dalam proses dalam komunikasi, sumber daya, sikap pelaksana dan struktur birokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan masyarakat. Di samping itu proses implementasi kebijakan publik di Samsat dalam proses registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pajak kendaraan bermotor mempunyai kecenderungan menyimpang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, dengan instrumen utama adalah implementor, informan dan perilaku petugas. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder yang berkaitan dengan situasi dan kondisi empiris implementasi kebijakan Samsat, baik yang ditemukan dilapangan, maupun yang dianalisis dengan data sekunder, sedangkan teknik pengumpulan datanya adalah observasi, wawancara mendalam dan studi dokumentasi. Hasil penelitian ditemukan bahwa implementasi kebijakan Samsat dalam mengimplementasikan belum meningkatkan kualitas pelayanan sebagaimana mestinya sesuai dengan tujuan kebijakan publik. Karena kebijakan publik yang baik pun belum tentu menghasilkan implementasi kebijakan yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.