

**PENGARUH PENGGUNAAN MAL PELAYANAN PUBLIK  
TERHADAP EFEKTIVITAS PERPANJANGAN SIM  
BERDASARKAN PERBUP SIDOARJO NOMOR 37 TAHUN  
2018  
SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya untuk  
Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial  
(S.Sos) Dalam Bidang Ilmu Politik**



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

**Oleh :**

**OCTA WAHYUNINGTYAS**

**171216074**

**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**

**2022**

## PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI

*Bismillahirrahmanirrahim*

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Octa Wahyuningtyas  
NIM : I71216074  
Program Studi : Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Pengaruh Efektivitas Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 Tentang Mal Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Keberhasilan Implementasi dalam Pelayanan Perpanjangan SIM.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

- 1) Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan di lembaga pendidikan manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
- 2) Skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan plagiasi atas karya orang lain.
- 3) Apabila skripsi ini dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan sebagai hasil plagiasi, saya bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang terjadi.

Surabaya, 26 Januari 2022



yang menyatakan

Octa Wahyuningtyas

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Octa Wahyuningtyas

NIM : I71216074

Program Studi : Ilmu Politik

Yang berjudul: **“Pengaruh Efektivitas Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 Tentang Mal Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Keberhasilan Implementasi dalam Pelayanan Perpanjangan SIM”**, saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah diperbaiki dan dapat diajukan dalam rangka memperoleh gelar sarjana Ilmu Sosial dalam bidang Ilmu Politik.

Surabaya, 27 Januari 2022

Pembimbing



Holilah, S.Ag, M.Si

NIP. 197610182008012008

## PENGESAHAN TIM PENGUJI

### PENGESAHAN

Skripsi oleh Octa Wahyuningtyas dengan Judul: **“Pengaruh Penggunaan Mal Pelayanan Publik Terhadap Efektivitas Perpanjangan SIM Berdasarkan Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018”** telah dipertahankan dan dinyatakan lulus di depan Tim Penguji Skripsi pada tanggal 31 Januari 2022.

### TIM PENGUJI SKRIPSI

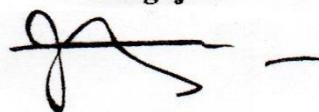
#### Penguji I



Holilah, S. Ag, M.Si

NIP: 197610182008012008

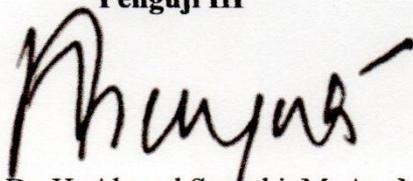
#### Penguji II



Prof. Dr. H. Abd. Chalik, M. Ag

NIP : 197306272000031002

#### Penguji III



Dr. H. Ahmad Suyuthi, M. Ag, M. Si

NIP: 197407212006041001

#### Penguji IV



Moh. Ilyas Rolis, S. Ag, M. Si

NIP: 197704182011011007

Surabaya, 07 September 2023

Mengesahkan,

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan



**Prof. Dr. H. Abd. Chalik, M. Ag**

NIP: 197306272000031002



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Octa Wahyuningsiyas  
NIM : 171216074  
Fakultas/Jurusan : FISIP / ILMU POLITIK  
E-mail address : octawahyuningsiyas93@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PENGARUH PENGGUNAAN MAL PELAYANAN PUBLIK TERHADAP  
EFEKTIVITAS PERPANJANGAN SIM BERDASARKAN PERBUP  
SIDARJO NOMOR 37 TAHUN 2018

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 13 September 2023

Penulis

( Octa Wahyuningsiyas )  
nama terang dan tanda tangan

## ABSTRAK

**Octa Wahyuningtyas, 2022, PENGARUH PENGGUNAAN MAL PELAYANAN PUBLIK TERHADAP EFEKTIVITAS PERPANJANGAN SIM BERDASARKAN PERBUP SIDOARJO NOMOR 37 TAHUN 2018**, Skripsi Program Studi Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UIN Sunan Ampel Surabaya

**Kata Kunci:** Efektivitas, Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018, Mal Pelayanan Publik, Perpanjangan SIM

Penelitian ini dimulai dari penulis yang tertarik dengan adanya Mal Pelayanan Publik sebagai sebuah tempat pelayanan publik atas barang, jasa serta pelayanan administrasi yang merupakan ekspansi fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah dan pelayanan BUMN/BUMD serta Swasta. Lalu Pemkab. Sidoarjo merupakan salah satu kabupaten/kota di Jawa Timur yang memiliki Mal Pelayanan Publik. Adapun rumusan masalah dari penelitian: 1) Bagaimana tingkat efektivitas Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik Sidoarjo, 2) Bagaimana tingkat keberhasilan implementasi Perbup Sidoarjo dalam pelayanan perpanjangan SIM, 3) Seberapa besar pengaruh efektivitas Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 terhadap tingkat keberhasilan implementasi dalam pelayanan perpanjangan SIM. Untuk menjawab permasalahan ini, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian statistik deskriptif dan statistik inferensial dengan bantuan komputer menggunakan program *SPSS 26 for Windows*. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, kuesioner dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini adalah hasil analisis statistik menunjukkan data lapangan bahwa efektivitas Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik di Sidoarjo memiliki nilai rata-rata sebesar 3,8 yang dapat dikategorikan tinggi karena berada di antara 4,1-3,3. Hasil analisis statistik menunjukkan data lapangan bahwa tingkat keberhasilan implementasi Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 dalam melayani perpanjangan SIM memiliki nilai sebesar 3,9 yang dapat dikategorikan tinggi karena berada di antara 4,1-3,3, dengan nilai tertinggi 4,08 yakni indikator peningkatan pelayanan dalam perpanjangan SIM untuk mempermudah masyarakat. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan  $t_{hitung}$  lebih besar daripada  $t_{tabel}$  hal ini menunjukkan bahwa diterimanya  $H_a$  yang mengatakan adanya pengaruh positif dan signifikan antara efektivitas Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 terhadap tingkat keberhasilan implementasi dalam melayani perpanjangan SIM.

## ABSTRACT

**Octa Wahyuningtyas, 2022, *THE IMPACT OF THE USE OF PUBLIC SERVICE CENTER ON THE EFFECTIVENESS OF DRIVER'S LICENSE RENEWAL BASED ON SIDOARJO REGULATION NUMBER 37 OF 2018***, Thesis of Political Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, UIN Sunan Ampel Surabaya

**Keywords:** *Effectiveness, Regent Regulation of Sidoarjo Number 37 of 2018, Public Service Center, the extension of Driver's License.*

This research started from the researcher's interest in seeing the existence of a Public Service Center as a place for public services for goods, services, and administrative services which is an expansion of the function of integrated services both central and regional as well as BUMN / BUMD and private services. Then the government of Sidoarjo is one of the regencies/cities in East Java that has a Public Service Center. This research answers these three questions: 1) How is the level of effectiveness of Regent Regulation of Sidoarjo number 37 of 2018 regarding the Sidoarjo Public Service Center, 2) How is the level of success in the implementation of Regent Regulation of Sidoarjo in Driver's License renewal services, 3) How much influence is the effectiveness of Regent Regulation of Sidoarjo number 37 of 2018 on the level of successful implementation of the Extension services of Driver's License. To answer those questions, the researcher used quantitative research methodology with descriptive statistical research types and inferential statistics with computer assistance using the SPSS 26 for Windows program. In this study, the researcher used data collection techniques in the form of observation, questionnaires, and documentation.

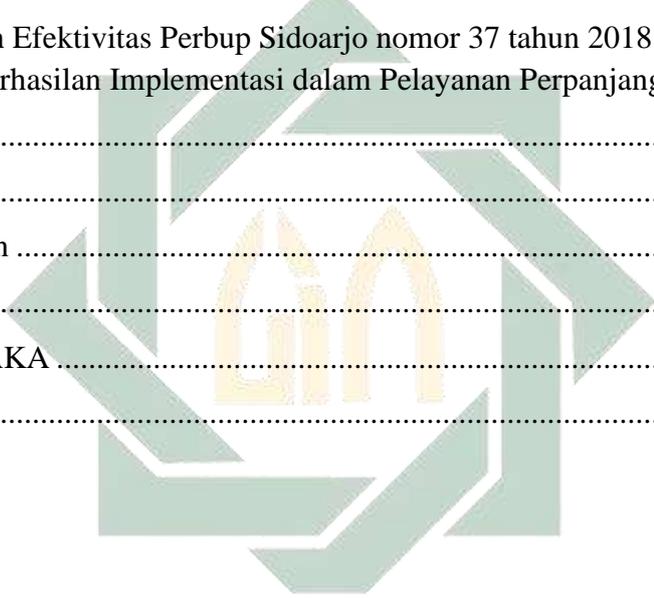
The results of this research are the results of statistical analysis showing field data that the effectiveness of the regent regulation of Sidoarjo number 37 of 2018 concerning Public Service Center in Sidoarjo has an average value of 3.8 which can be categorized as high, because it is between 4.1-3.3. The results of statistical analysis show field data that the success rate of implementing Regent Regulation of Sidoarjo number 37 of 2018 in serving Driver's License extension has a value of 3.9 which can be categorized as high because it is between 4.1-3.3, with the highest value of 4.08, namely the indicator service improvement in the extension of Driver's license, to make it easier for the community. The results of hypothesis testing show the numbers are greater than the table, this indicates that is accepted which can be said that there is a positive and significant influence between the effectiveness of Regent Regulation of Sidoarjo Number 37 of 2018 on the success rate of implementation in serving the extension of Driver's License.

## DAFTAR ISI

PENGARUH PENGGUNAAN MAL PELAYANAN PUBLIK TERHADAP EFEKTIVITAS PERPANJANGAN SIM BERDASARKAN PERBUP SIDOARJO NOMOR 37 TAHUN 2018 .....	1
PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iii
MOTTO .....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR DIAGRAM.....	xv
DAFTAR BAGAN .....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Penelitian.....	6
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	7
F. Penelitian Terdahulu .....	7
G. Metode Penelitian.....	14
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	14
2. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	15
3. Variabel dan Indikator Penelitian.....	16
4. Definisi Operasional.....	19

5. Hipotesis .....	21
6. Teknik Pengumpulan Data .....	22
7. Teknik Analisis Data .....	23
8. Sistematika Pembahasan .....	26
BAB II.....	27
LANDASAN TEORI.....	27
A. Efektivitas .....	27
1. Konsep Efektivitas .....	27
2. Ukuran Efektivitas.....	29
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas .....	36
B. Kebijakan Publik.....	37
1. Konsep Kebijakan Publik.....	37
2. Konsep Implementasi Kebijakan.....	38
3. Model Implementasi Kebijakan .....	39
C. Pelayanan Perpanjangan SIM (Surat Izin Mengemudi).....	45
1. Konsep Pelayanan Publik .....	45
2. Kualitas Pelayanan Publik .....	47
3. UU Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik.....	48
4. Perpanjangan SIM (Surat Izin Mengemudi) .....	50
D. Kerangka Berpikir.....	52
BAB III .....	54
PENYAJIAN DATA.....	54
A. Deskripsi Umum Objek Penelitian .....	54
1. Profil Kabupaten Sidoarjo .....	54
2. Karakteristik Responden .....	55
3. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 Tentang Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo.....	58
BAB IV .....	61
ANALISIS DATA .....	61
A. Hasil Pengumpulan Data.....	61

1. Uji Validitas .....	61
2. Uji Reliabilitas.....	62
B. Hasil Analisis Deskriptif .....	63
C. Hasil Analisis Inferensial.....	85
D. Hasil Pembahasan.....	92
1. Efektivitas Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik.....	94
2. Tingkat Keberhasilan Implementasi Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 dalam Pelayanan Perpanjangan SIM .....	98
3. Pengaruh Efektivitas Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 terhadap Tingkat Keberhasilan Implementasi dalam Pelayanan Perpanjangan SIM .	101
BAB V.....	103
PENUTUP.....	103
A. Kesimpulan .....	103
B. Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA .....	105
Lampiran .....	107

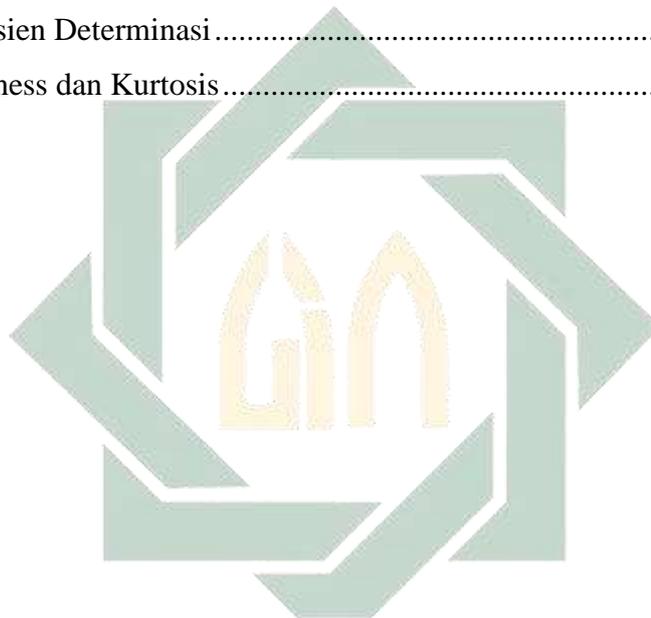


UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Data Pemohon SIM .....	3
<b>Tabel 2.1</b> Variabel dan Indikator Variabel .....	17
<b>Tabel 3.1</b> Skala Penilaian .....	25
<b>Tabel 4.2</b> Jumlah Penduduk Kabupaten Sidoarjo.....	54
<b>Tabel 5.2</b> Uji Validitas .....	61
<b>Tabel 6.2</b> Uji Reliabilitas.....	63
<b>Tabel 7.2</b> Pengukuran Skala Likert .....	64
<b>Tabel 8.2</b> Kriteria Penilaian.....	66
<b>Tabel 9.2</b> Tepat kebijakan (Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018) .....	66
<b>Tabel 10.2</b> Tepat kebijakan (Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018) .....	67
<b>Tabel 11.2</b> Petugas Melakukan Tugas dan Tanggung Jawabnya Dengan Baik ...	68
<b>Tabel 12.2</b> Pelayanan Petugas Sangat Memuaskan.....	69
<b>Tabel 13.2</b> Petugas Menjelaskan Tata Cara Perpanjangan SIM.....	70
<b>Tabel 14.2</b> Pembangunan Mal Pelayanan Publik untuk Akses Pelayanan yang Lebih Baik.....	71
<b>Tabel 15.2</b> Terbantu untuk Memperpanjang SIM di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo .....	71
<b>Tabel 16.2</b> Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik tepat sasaran .....	72
<b>Tabel 17.2</b> Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 Adalah Kebijakan Baru .....	73
<b>Tabel 18.2</b> Komunikasi Antar Birokrat Atasan dan Bawahan Terjalin Baik .....	74
<b>Tabel 19.2</b> Tidak Ada Perbedaan Antara Pimpinan Dengan Petugas .....	75
<b>Tabel 20.2</b> Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 Terlaksana Dengan Baik .....	75
<b>Tabel 21.2</b> Pengetahuan Tentang Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 .....	76
<b>Tabel 22.2</b> Pemahaman Tentang Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018.....	77
<b>Tabel 23.2</b> Rata-Rata Indikator Variabel X.....	78
<b>Tabel 24.2</b> Birokrat Menerapkan Pelayanan Sesuai Isi Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 .....	80
<b>Tabel 25.2</b> Sarana dan Prasarana Pelayanan .....	81

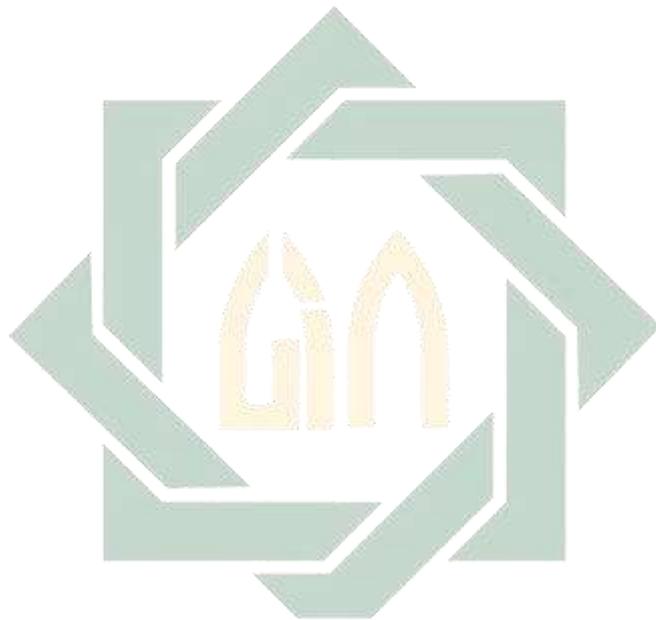
<b>Tabel 26.2</b> Birokrat Melaksanakan Tugas Dengan Baik.....	82
<b>Tabel 27.2</b> Pelayanan Memberikan Kepuasan Kepada Masyarakat .....	82
<b>Tabel 28.2</b> Peningkatan Dalam Pelayanan .....	83
<b>Tabel 29.2</b> Rata-Rata Indikator Variabel Y.....	84
<b>Tabel 30.2</b> Jumlah Variabel X & Y .....	85
<b>Tabel 31.2</b> Interpretasi Nilai r .....	87
<b>Tabel 32.2</b> Korelasi .....	88
<b>Tabel 33.2</b> Hasil Analisis Regresi .....	89
<b>Tabel 34.2</b> Koefisien Determinasi .....	91
<b>Tabel 35.2</b> Skewness dan Kurtosis.....	91



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR GAMBAR

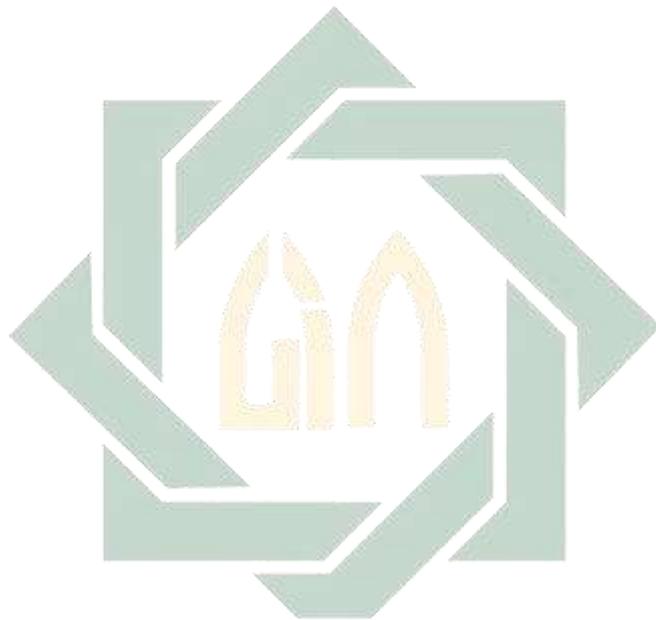
**Gambar 1.1** Hubungan Efektivitas ..... 95



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR DIAGRAM

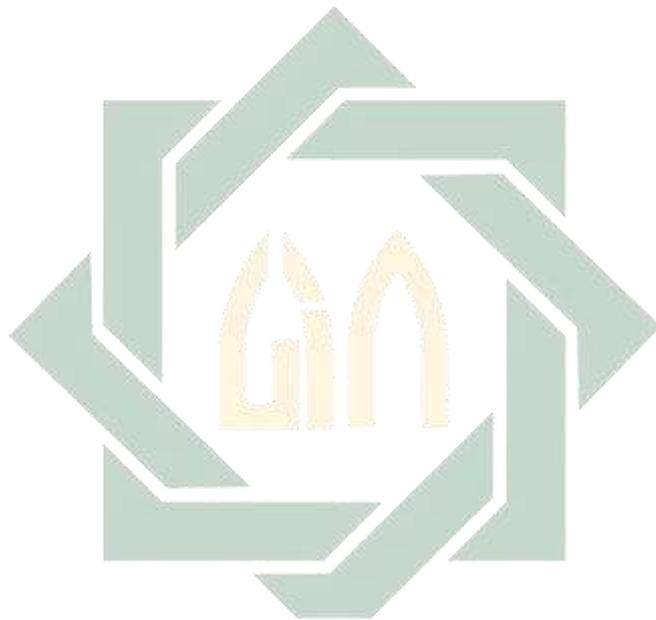
<b>Diagram 1.1</b> Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	55
<b>Diagram 2.1</b> Karakteristik Berdasarkan Usia Responden.....	56
<b>Diagram 3.1</b> Karakteristik Berdasarkan Domisili.....	56
<b>Diagram 4.1</b> Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	57



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR BAGAN

<b>Bagan 1.1</b> Kerangka Berpikir .....	52
--	----



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Umumnya, “kebijakan” atau “policy” digunakan untuk menunjukkan perilaku seorang aktor (misalnya pejabat, kelompok, atau lembaga pemerintah) atau sejumlah aktor dalam bidang kegiatan tertentu.<sup>1</sup> Menurut Anderson, kebijakan adalah arah tindakan yang memiliki tujuan yang ditetapkan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor dalam mengatasi suatu masalah. Kami menganggap konsep kebijakan tepat karena berfokus pada apa yang sebenarnya dilakukan dan bukan pada apa yang dimaksudkan. Selain itu, konsep ini juga membedakan kebijakan dengan keputusan yang merupakan pilihan diantara berbagai alternatif.<sup>2</sup>

Kebijakan publik mencakup tindakan-tindakan yang berpengaruh pada kedudukan lembaga, organisasi, dan pelayanan/jasa suatu sistem pelayanan publik. Namun kebijakan tidak pernah lepas dari kepentingan pihak tertentu. Baik dari pemerintah sendiri, industri, dunia usaha, akademisi, dan elemen masyarakat lainnya.

Kebijakan publik perlu selalu di perhatikan apakah kebijakan tersebut sesuai dengan implementasi yang ada. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan evaluasi. Evaluasi adalah sesuatu yang digunakan untuk menilai tingkat kinerja suatu kebijakan. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui hasil dan dampak dari kebijakan yang telah ditetapkan selama dalam jangka waktu tertentu dimana yang dilihat adalah efektivitasnya. Dalam melakukan evaluasi berarti melakukan suatu proses penilaian terhadap suatu program atau kegiatan sehingga diperlukan metode pengukuran dalam evaluasi. Ada indikator utama dalam evaluasi yaitu *input*,

---

<sup>1</sup> Prof. Drs. Budi Winarno, MA, PhD., “Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus)”, (Jakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service, 2014), 19

<sup>2</sup> Ibid., 21

*process, output* dan *outcomes*. Jika dikaitkan dengan kebijakan, kinerja suatu kebijakan dapat diartikan sebagai gambaran tingkat pencapaian implementasi dalam mewujudkan tujuan dan sasaran suatu kebijakan. Baik berupa keluaran kebijakan (*policy output*), maupun hasil kebijakan (*policy outcome*).

Implementasi dianggap sebagai wujud utama dan tahap yang sangat menentukan dalam proses kebijakan. Pandangan tersebut dikuatkan dengan pernyataan George C. Edwards bahwa suatu kebijakan yang telah direncanakan dengan baik, bisa juga gagal, jika tidak dilaksanakan dengan baik oleh para pelaksana kebijakan.<sup>3</sup>

Pemahaman umum tentang implementasi kebijakan dapat diperoleh dari pernyataan Grindle bahwa implementasi adalah proses umum dari tindakan administratif yang dapat diselidiki pada tingkat program tertentu. Grindle menambahkan bahwa proses implementasi hanya akan dimulai ketika tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah disusun dan dana telah siap dan telah disalurkan untuk mencapai tujuan. Implementasi kebijakan menghubungkan antara tujuan kebijakan dan realisasinya dengan hasil kegiatan pemerintah.<sup>4</sup> Seperti halnya dengan keberhasilan implementasi kebijakan dalam layanan perpanjangan SIM (Surat Izin Mengemudi). Keberhasilan implementasi kebijakan perpanjangan SIM (Surat Izin Mengemudi) mengalami berbagai kendala yang belum teratasi dengan baik.

SIM merupakan perangkat yang harus dimiliki oleh pengemudi kendaraan bermotor yang dikemudikan. Seiring dengan peningkatan pengguna jalan, kebutuhan akan SIM juga semakin meningkat dari hari ke hari. Rumitnya pengurusan SIM seperti antrian panjang, mengeluarkan biaya besar, proses yang lama dan melelahkan membuat masyarakat memilih menggunakan jasa pihak ketiga atau calo. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Kepolisian telah meningkatkan kualitas pelayanan dengan membuka beberapa outlet lokasi

---

<sup>3</sup> Ibid., 177

<sup>4</sup> Imronah, "Implementasi Kebijakan : Perspektif, Model dan Kriteria Pengukurannya", Jurnal Gema Eksos 5, No. 1 (2009) : 66

perpanjangan SIM salah satunya membuka SIM Corner di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo.

Dalam Perbup Nomor 37 Tahun 2018 Pasal 1 menyatakan bahwa Mal Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau kegiatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi dengan mengintegrasikan sistem pelayanan publik dan merupakan perluasan dari fungsi pelayanan terpadu yang diselenggarakan oleh pemerintah, baik Pusat dan Daerah dimana pelayanan satu sama lain terdapat keterkaitan di satu lokasi atau gedung tertentu yang digabungkan dengan layanan dan kegiatan ekonomi lainnya.<sup>5</sup> Dalam Mal Pelayanan Publik Sidoarjo terdapat SIM Corner yang memudahkan masyarakat dalam mengurus perpanjangan SIM C.

Mal Pelayanan Publik (MPP) ini diresmikan Kabupaten Sidoarjo pada 29 Januari 2019. Pemkab Sidoarjo berupaya mengubah birokrasi ke arah yang lebih baik, salah satunya dengan membangun MPP yang mengadopsi *the new public service* terkait perizinan yang cepat, mudah, aman dan nyaman. Kehadiran MPP sejalan dengan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Satuan Lalu Lintas mengantisipasi pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat yang pesat yang secara langsung maupun tidak langsung berimplikasi pada peningkatan sarana dan prasarana transportasi, terutama pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor dengan segala macam permasalahan yang menyertainya, yang pada gilirannya berdampak pada kompleksitas pelaksanaan pelayanan publik. Karena itu Satlantas membuat fasilitas tambahan pengurusan SIM yang mudah, cepat, dan nyaman. Untuk itu Satlantas meningkatkan kualitas pelayanan dengan membuka SIM Corner di Mal Pelayanan Publik. Berikut jumlah pemohon perpanjangan SIM:

**Tabel 1.1 Data Pemohon SIM**

No.	Golongan SIM	Tahun
-----	--------------	-------

<sup>5</sup> Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2018 Tentang Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo

		2017	2018	2019
1	C	<b>9.909</b>	<b>11.262</b>	<b>14.449</b>

Sumber: Satlantas Polresta Sidoarjo 2019

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa antusiasme dari pemohon perpanjangan SIM mulai dari tahun 2017-2019 mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2017 mencapai 9.909 pemohon perpanjangan SIM, pada tahun 2018 mencapai 11.262 pemohon perpanjangan SIM, yang kemudian meningkat pada tahun 2019 yaitu pada angka 14.449 pemohon perpanjangan SIM.

Berdasarkan artikel di media yang mengatakan bahwa perpanjangan SIM di Mal Pelayanan Publik bertele-tele. Banyak warga Kabupaten Sidoarjo yang mengeluh karena untuk pengambilan SIM harus menunggu lama, sekitar seminggu sampai ada yang sebulan. Di bagian pengurusan SIM hanya tersedia satu komputer dan komputer yang digunakan sudah kuno serta terbatasnya petugas yang ada di SIM Corner.<sup>6</sup>

Adapun kondisi pelayanan perpanjangan SIM di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo menunjukkan masalah keefektifan yaitu ada keluhan yang sering terdengar dari masyarakat. Berdasarkan data yang didapatkan dari hasil pra-penelitian dan artikel dari media mengungkapkan bahwa masih banyak kekurangan atau permasalahan yang terjadi pada pelayanan SIM di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo, seperti:

1. Kurangnya fasilitas layanan yang dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan secara tidak langsung. Seperti sarana dan prasarana yang kurang memadai atau berada dalam kategori kurang baik.
2. Terbatasnya petugas SIM Corner membuat pemohon perpanjangan SIM mengeluh terhadap lamanya proses pelayanan SIM yang meminta agar petugas SIM ditambah.

<sup>6</sup> Slamet Oerip Prihadi, "Perpanjangan SIM di Sidoarjo Bertele-Tele", CoWasJP, 12 November 2019, diakses pada tanggal 22 September 2020, <https://www.cowasjp.com/read/4655/20191112/101546/perpanjangan-sim-di-sidoarjo-berteletele/>

3. Proses perpanjangan SIM dilakukan dengan menggunakan komputer dan jaringan, tetapi komputer yang disediakan untuk memberikan pelayanan hanya ada satu maka akan menghambat proses pelayanan SIM.
4. Lamanya waktu pengurusan SIM, tahapan yang tidak jelas dan antrian yang tidak teratur, perilaku diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Serta, masih banyak yang belum tahu tentang SIM Corner di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo.

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, maka perlu adanya penelitian untuk membahas pengaruh penggunaan Mal Pelayanan Publik terhadap efektivitas perpanjangan SIM berdasarkan Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 terhadap. Dengan diketahuinya penggunaan Mal Pelayanan Publik maka pemerintah Kabupaten Sidoarjo dapat berbenah diri untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik lagi dan maksimal. Serta dapat menyingkap dan menganalisa dari efektivitas perpanjangan SIM berdasarkan Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 secara mendalam dengan penekanan yang diarahkan pada peningkatan pelayanan publik bagi masyarakat kota Sidoarjo. Berdasarkan latar belakang kondisi objektif tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian: Pengaruh Penggunaan Mal Pelayanan Publik Terhadap Efektivitas Pelayanan Perpanjangan SIM Berdasarkan Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018. Berdasarkan penjelasan di atas, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan ketajaman analisis yang terkait dengan masalah implementasi kebijakan dan pelayanan publik.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan diteliti dirumuskan dalam pertanyaan berikut:

1. Bagaimana tingkat efektivitas Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo?
2. Bagaimana tingkat keberhasilan implementasi Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 dalam melayani perpanjangan SIM?

3. Seberapa besar pengaruh efektivitas Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 terhadap tingkat keberhasilan implementasinya di Kabupaten Sidoarjo?

### **C. Batasan Penelitian**

Pembatasan penelitian perlu dilakukan untuk menghindari penafsiran yang luas terhadap masalah yang berkaitan dengan efektivitas kebijakan di bidang pelayanan publik. Keterbatasan penelitian dari segi waktu, biaya, dan tenaga, penelitian ini lebih menekankan pada pengaruh penggunaan Mal Pelayanan Publik terhadap efektivitas perpanjangan SIM berdasarkan Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018. Batasan pada penelitian ini yaitu:

1. Untuk objek penelitian semua masyarakat Sidoarjo yang pernah memperpanjang SIM-nya di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo.
2. SIM yang diteliti dalam penelitian ini adalah SIM C saja, karena pemilik kendaraan bermotor mengalami peningkatan tidak seperti kendaraan yang lain. Hal ini dapat dilihat dari jumlah kendaraan bermotor yang semakin banyak dari hari ke hari dan jalanan semakin padat.

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah, maka dapat ditentukan tujuan penelitian yaitu: Untuk mengetahui tingkat efektivitas peraturan bupati Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik Sidoarjo, dan mengukur keberhasilan implementasi Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 dalam melayani perpanjangan SIM serta untuk mengukur pengaruh efektivitas Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 dalam pelayanan perpanjangan SIM terhadap keberhasilan implementasinya.

## **E. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat, yaitu sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Secara teoritis, hasil penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan dan juga dapat diaplikasikan ilmu yang didapat selama kuliah pada permasalahan dan kondisi di masyarakat, sehingga mendapat suatu pengalaman antara teori dengan kenyataan yang ada di lapangan.
- b. Bagi civitas akademika, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Ilmu Politik.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang bagaimana Pengaruh penggunaan Mal Pelayanan Publik terhadap efektivitas perpanjangan SIM berdasarkan Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018.

#### b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai Pengaruh penggunaan Mal Pelayanan Publik terhadap Efektivitas perpanjangan SIM berdasarkan Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018.

#### c. Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Bermanfaat untuk menambah kepustakaan dan dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam penelitian sejenis.

## **F. Penelitian Terdahulu**

Sebelum menetapkan judul ini, penulis melakukan penelitian terlebih dahulu. Salah satunya dengan mengumpulkan dokumen penelitian terkait judul ini yang telah dilakukan sebelumnya. Berikut akan dijelaskan penelitian dengan memaparkan rumusan masalah, teori yang digunakan, metode penelitian, hasil

penelitian, serta tanggapan penulis mengenai perbedaan penelitian dengan masalah yang akan diteliti oleh penulis.

1. Maria Gabriela Ludgarda Lejo dengan judul Efektivitas Implementasi Kebijakan Pengendalian Pembangunan Hotel di Kota Yogyakarta. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan publik berupa Peraturan Walikota Nomor 77 Tahun 2013 tentang Pengendalian Pembangunan Hotel berjalan tidak efektif terutama karena permasalahan dalam konteks kebijakan yaitu kekuasaan, kepentingan dan strategi pengusaha hotel yang begitu kuat yang melemahkan posisi tawar masyarakat kota.<sup>7</sup> Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian ini terletak pada fokus/konsep yang digunakan untuk menganalisa data. Penelitian di atas difokuskan pada kebijakan pengendalian pembangunan hotel, sedangkan penelitian ini akan lebih terfokus pada implementasi kebijakan pelayanan publik yang dibuat oleh Pemkab Sidoarjo.
2. Wully Hilma Sari dengan judul Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) oleh Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling). Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan SIM Keliling yang diberikan oleh Pihak Polresta Pekanbaru sudah berjalan dengan baik, tetapi masih ada yang dikategorikan kurang baik. Beberapa indikator yang sudah berjalan dengan baik. Beberapa indikator yang sudah berjalan dengan baik yaitu seperti Prosedur pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP, waktu penyelesaian yang sesuai dengan jadwal yang ditentukan dan proses pelayanannya selesai dalam waktu 15 (lima belas) menit, biaya pelayanan yang sudah sesuai dengan peraturan pemerintah, produk pelayanan yang dirasa kurang.<sup>8</sup> Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian ini terletak pada teori yang digunakan. Penelitian diatas hanya

---

<sup>7</sup> Maria Gabriela Ludgarda Lejo, "Efektivitas Implementasi Kebijakan Pengendalian Pembangunan Hotel di Kota Yogyakarta" (2017)

<sup>8</sup> Wully Hilma Sari, "Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) oleh Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling)", Jurnal JOM Fisip 5 (2018)

menggunakan teori pelayanan publik sedangkan penelitian ini menggunakan teori efektivitas dan teori implementasi kebijakan. Penelitian diatas akan terfokus pada inovasi pelayanan dari Polresta, sedangkan penelitian ini akan lebih fokus ke implementasi kebijakan Pemkab.

3. Ilham Arief Sirajuddin dengan judul Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik Dasar Bidang Sosial di Kota Makassar. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Perda No. 8 Tahun 2009 di Kota Makassar telah berjalan sesuai dengan model implementasi kebijakan publik, terutama jika dikaitkan dengan prinsip “empat tepat” yaitu (1) jawaban yang tepat atas masalah, (2) implementasi yang tepat, (3) tepat sasaran, dan (4) tepat lingkungan. Pengaruh kualitas implementasi pelayanan publik dasar bidang sosial secara parsial menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat.<sup>9</sup> Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian ini terletak pada pelayanan publik yang akan diteliti. Penelitian di atas mengkaji pelayanan publik dasar bidang sosial. Sedangkan dalam penelitian ini akan difokuskan pada perpanjangan SIM. Dari perbedaan tersebut akan menghasilkan data yang berbeda.
4. Sri Maryuni dengan judul Efektivitas Implementasi Program Inovasi Kelurahan di Kota Pontianak. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kegiatan dalam Program Inovasi Kelurahan di Kota Pontianak dinilai efektif, karena sebagian besar kegiatan telah memobilisasi sumber daya di lingkungannya untuk meningkatkan kapasitas dan memberdayakan kelurahan.<sup>10</sup> Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian ini terletak pada kebijakan yang digunakan. Penelitian di atas menggunakan program inovasi di kelurahan. Penelitian tersebut menghasilkan data

---

<sup>9</sup> Ilham Arief Sirajuddin, “Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik Dasar Bidang Sosial di Kota Makassar”, Jurnal Administrasi Publik 4, No. 1 (2014)

<sup>10</sup> Sri Maryuni, “Efektivitas Implementasi Program Inovasi Kelurahan di Kota Pontianak”, Jurnal Spirit Publik 12, Nomor 1, P-ISSN. 1907-0489 E-ISSN 2580-3875 (2017)

kualitas program inovasi di kelurahan. Sedangkan dalam penelitian ini akan menggunakan kebijakan dari Peraturan Bupati.

5. Moh. Andika B Koniyo dengan judul Efektivitas Pelayanan Pembuatan SIM Ditinjau dari SOP (Standar Operasional Prosedur) (Studi Kasus di Satuan Lalu Lintas Gorontalo Kota) Tahun 2015. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Satlantas Polres Gorontalo dalam pelaksanaannya belum efektif sesuai prosedur, masih terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan antara lain kurangnya anggota SATPAS yang penanggung jawab unit pendaftaran dan identifikasi SIM sehingga implementasinya belum efektif, dan masalah utama adalah kurangnya kesadaran masyarakat yang tidak mematuhi aturan, sehingga terjadi pelanggaran yang tidak sesuai dengan prosedur operasi standar mengenai SIM.<sup>11</sup> Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian ini terletak pada subjek yang digunakan. Subjek yang digunakan dalam penelitian diatas adalah tentang pelayanan pembuatan SIM, sedangkan pada penelitian ini akan lebih fokus pada pelayanan perpanjangan SIM.
6. Ahmad Gofur dengan judul Efektivitas Mal Pelayanan Publik Dalam Upaya Mempermudah Akses Pelayanan E-KTP Bagi Masyarakat di Kabupaten Probolinggo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggabungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Mal Pelayanan Publik dapat dikatakan efektif karena pelayanan yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil khususnya pelayanan E-KTP jauh lebih cepat daripada saat layanan E-KTP belum ada di Mal Pelayanan Publik karena dari segi jaringan jauh lebih cepat dari 1 mega menjadi 2 mega, dan dari segi tempat lebih nyaman setelah bergabung dengan Mal Pelayanan Publik.<sup>12</sup> Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian ini terletak pada fokus yang digunakan untuk menganalisis

---

<sup>11</sup> Moh. Andika B Koniyo, "Efektivitas Pelayanan Pembuatan SIM Ditinjau dari SOP (Standar Operasional Prosedur) (Study Kasus di Satuan Lalu Lintas Gorontalo Kota)" (2015)

<sup>12</sup> Ahmad Gofur, "Efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam Upaya Mempermudah Akses Pelayanan E-KTP Bagi Masyarakat di Kabupaten Probolinggo" (2019)

data. Penelitian di atas berfokus pada efektivitas mal pelayanan publik dalam pelayanan E-KTP sedangkan penelitian ini akan lebih fokus pada efektivitas perbup dalam pelayanan perpanjangan SIM.

7. Siti Fatimah dengan judul Efektivitas Sistem Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Secara Online di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan SIM secara online di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya dinilai efektif namun belum maksimal mengingat masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Dalam pelaksanaannya, masih banyak kendala dalam pelayanan SIM online di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya.<sup>13</sup> Perbedaan antara penelitian diatas dan penelitian ini adalah subjek yang digunakan. Subjek yang digunakan dalam penelitian diatas adalah pembuatan SIM online, sedangkan pada penelitian ini akan lebih fokus pada perpanjangan SIM.
8. Citra Exoria Utami dengan judul Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Implementasi Strategi Komunikasi Proaktif Pemerintah. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi proaktif yang diimplementasikan memberikan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik, meskipun membutuhkan upaya yang lebih dalam meningkatkan kualitas secara maksimal.<sup>14</sup> Perbedaan penelitian diatas terletak pada teori yang digunakan. Penelitian diatas menggunakan teori strategi komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan di MPP Kota Bekasi sedangkan dalam penelitian ini menggunakan teori efektivitas implementasi dan implementasi kebijakan untuk mengetahui bagaimana Peraturan Bupati terimplementasikan.

---

<sup>13</sup> Siti Fatimah, "Efektivitas Sistem Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Secara Online di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya"

<sup>14</sup> Citra Exoria Utami, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Implementasi Strategi Komunikasi Proaktif Pemerintah", E-ISSN: 2686-4983, Jurnal Public Relations Indonesia 03, No. 01 (2019)

9. Destri Hertina dengan judul Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan fokus inovasi baik internal dan eksternal, DMPPTSP menunjukkan kemajuan yang baik. Untuk inovasi Mal Pelayanan Publik terlihat dari peningkatan kepuasan masyarakat karena MPP mempermudah dalam memberikan pelayanan dan keterpaduan yang dilakukan oleh DMPPTSP dengan instansi vertikal dan horizontal lainnya.<sup>15</sup> Perbedaan penelitian diatas terletak pada kebijakan dan subjek yang digunakan. Penelitian diatas menggunakan inovasi pelayanan publik di DMPPTSP sedangkan dalam penelitian ini menggunakan implementasi kebijakan dari Pemkab dalam pelayanan perpanjangan SIM.
10. Suhartoyo dengan judul Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan sistem PTSP dapat menjadi alternatif perbaikan dari Sistem Pelayanan Satu Atap. Salah satu strategi yang perlu dikembangkan di PTSP adalah melalui pembentukan Unit Pelayanan (UP) yang memiliki kewenangan khusus dalam pemberian izin.<sup>16</sup> Perbedaan penelitian diatas terletak pada implementasi yang digunakan. Penelitian diatas menggunakan implementasi fungsi pelayanan publik sedangkan dalam penelitian ini menggunakan implementasi peraturan bupati nomor 37 tahun 2018.

Dari semua penelitian diatas dapat diketahui beberapa perbedaan antara penelitian yang dilakukan dengan 10 penelitian tersebut.

Perbedaan penelitian pertama dengan penelitian ini yaitu penelitian tersebut terfokus pada kebijakan pengendalian pembangunan hotel, sedangkan penelitian ini

---

<sup>15</sup> Destri Hertina, "Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas)" (2020)

<sup>16</sup> Suhartoyo, "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)", *Administrative Law & Governance Journal* 2, Issue 1, ISSN. 2621 – 2781 (2019)

akan lebih terfokus pada tingkat keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan publik yang dibuat oleh Pemkab Sidoarjo.

Perbedaan penelitian kedua dengan penelitian ini yaitu penelitian tersebut menggunakan teori pelayanan publik sedangkan penelitian ini menggunakan teori efektivitas dan teori implementasi kebijakan. Penelitian tersebut akan terfokus pada inovasi pelayanan dari Polresta, sedangkan penelitian ini akan lebih fokus ke keberhasilan implementasi kebijakan Pemkab.

Perbedaan penelitian ketiga dengan penelitian ini yaitu penelitian tersebut meneliti pelayanan publik dasar bidang sosial. Sedangkan dalam penelitian ini akan lebih fokus ke perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Perbedaan penelitian keempat dengan penelitian ini yaitu penelitian tersebut menggunakan program inovasi di kelurahan. Penelitian tersebut menghasilkan data kualitas program inovasi di kelurahan. Sedangkan dalam penelitian ini akan menggunakan kebijakan dari Peraturan Bupati.

Perbedaan penelitian kelima dengan penelitian ini yaitu penelitian tersebut mengenai pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi, sedangkan dalam penelitian ini akan lebih fokus pada pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi.

Perbedaan penelitian keenam dengan penelitian ini yaitu penelitian tersebut terfokus pada efektivitas mal pelayanan publik dalam pelayanan E-KTP sedangkan penelitian ini akan lebih terfokus pada pengaruh efektivitas peraturan bupati dalam pelayanan perpanjangan SIM.

Perbedaan penelitian ketujuh dengan penelitian ini yaitu penelitian tersebut pembuatan SIM secara online, sedangkan dalam penelitian ini akan lebih fokus pada perpanjangan SIM.

Perbedaan penelitian kedelapan dengan penelitian ini yaitu penelitian tersebut menggunakan teori strategi komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan di MPP Kota Bekasi sedangkan dalam penelitian

ini menggunakan teori efektivitas dan implementasi kebijakan untuk mengetahui bagaimana Peraturan Bupati terimplementasikan.

Perbedaan penelitian kesembilan dengan penelitian ini yaitu penelitian tersebut menggunakan inovasi pelayanan publik di DPMPTSP sedangkan dalam penelitian ini menggunakan implementasi kebijakan dari Pemkab dalam pelayanan perpanjangan SIM.

Perbedaan penelitian kesepuluh dengan penelitian ini yaitu penelitian tersebut menggunakan implementasi fungsi pelayanan publik sedangkan dalam penelitian ini menggunakan implementasi peraturan bupati nomor 37 tahun 2018.

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono yang dimaksud dengan penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada filosofi positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel umumnya dilakukan secara acak, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditentukan.<sup>17</sup>

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan apa adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.<sup>18</sup> Penggunaan statistik deskriptif kuantitatif diselaraskan dengan variabel penelitian yang menitikberatkan pada permasalahan

---

<sup>17</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D", (Bandung: PT. Alfabet, 2016), 13

<sup>18</sup> Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M., M.Pd., "Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Publik, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya", (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), 189

dan fenomena aktual yang terjadi pada masa sekarang yang berupa hasil penelitian berupa angka-angka yang bermakna.

Tujuan penelitian ini adalah peneliti ingin menjelaskan, memaparkan secara objektif mengenai “Pengaruh Penggunaan Mal Pelayanan Publik Terhadap Efektivitas Perpanjangan SIM Berdasarkan Perbup No. 37 Tahun 2018”.

## 2. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>19</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Sidoarjo yang mempunyai SIM C dengan kriteria sebagai berikut: (1) hanya pengguna pelayanan SIM C di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo, dan (2) hanya untuk pemohon yang akan memperpanjang SIM C-nya.

Maka populasi pengguna pelayanan SIM C dalam penelitian ini sebanyak 525<sup>20</sup> orang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan, yang hanya diambil pada bulan Desember 2019 dan Januari 2020. Dalam pengambilan sampel ini hanya estimasi dari bulan Desember 2019 dan Januari 2020. Untuk responden yang terdapat pada sampel ini yang akan ditemui peneliti di lapangan serta bukan terdapat pada bulan tersebut.

Sampel adalah bagian dari sejumlah ciri yang dimiliki oleh populasi sehingga dapat mewakili populasi.<sup>21</sup> Untuk mengefektifkan waktu dan biaya, sampel diambil dengan tingkat kesalahan 10% dan *sampling error* 90%. Agar responden (sampel) yang diambil dalam penelitian ini dapat mewakili populasi

---

<sup>19</sup> Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D”, (Bandung: PT. Alfabet, 2016), 117

<sup>20</sup> Sumber : Polresta Sidoarjo, 2020

<sup>21</sup> Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D”, (Bandung: PT. Alfabet, 2016), 118

maka jumlah responden ditentukan menurut rumus *Slovin* yang dikemukakan oleh Rosady Ruslan dalam Sugiyono, sebagai berikut:<sup>22</sup>

$n$  = Jumlah sampel

$N$  = Jumlah populasi (dalam penelitian ini diambil populasinya)

$e$  = Persentase ketidaktepatan kelonggaran (presesi) akibat kesalahan sampling yang masih bisa ditoleransi, dalam penelitian ini penulis menetapkan 10% ( $e=10\%$ )

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{525}{1 + 950 \times 10\%^2}$$

$$n = \frac{525}{10,5}$$

$$n = 50 \text{ orang}$$

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu metode pengambilan sampel yang dilakukan secara kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan penulis dapat digunakan sebagai sampel, apabila memenuhi kriteria responden dalam penelitian ini.<sup>23</sup> Dalam artian masyarakat Sidoarjo yang datang ke Mal Pelayanan Publik untuk memperpanjang Surat Izin Mengemudi (SIM).

### 3. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut, nilai/sifat suatu objek, individu atau aktivitas yang mempunyai variasi tertentu antara satu dengan yang lain yang telah ditentukan oleh penulis untuk dipelajari dan dicari informasi yang berkaitan dengannya dan kemudian ditarik kesimpulan.<sup>24</sup>

<sup>22</sup> Ibid.,

<sup>23</sup> Prof. Dr. H. Muslich Anshori, S.E., M.Sc., Ak, dkk, "Metodologi Penelitian Kuantitatif", (Surabaya: Airlangga University Press, 2019), 113

<sup>24</sup> Ibid., 61

Dalam penelitian hanya terdapat dua variabel yaitu variabel X (penggunaan Mal Pelayanan Publik berdasarkan Perbup Sidoarjo no. 37 tahun 2018) dan variabel Y (efektivitas perpanjangan SIM). Variabel serta indikator penelitian bisa dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2.1 Variabel dan Indikator Variabel**

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item
Efektivitas Perpanjangan SIM. (Y)	Tepat kebijakan, yaitu kebijakan dan program apa yang dibuat oleh pelaku kebijakan untuk mendukung terselenggaranya layanan perpanjangan SIM.	Kebijakan dari Pemkab. Sidoarjo adalah Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik.	1 & 2
	Tepat pelaksanaan, yakni aktor-aktor pelaksanaan kebijakan tersebut dan pembagian tugas serta wewenangnya dalam pelayanan perpanjangan SIM di Mal Pelayanan Publik.	Birokrat / aparatur yang melayani perpanjangan SIM dan paham akan tugas dan wewenangnya yang sesuai dengan isi Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018.	3-5
	Tepat target, yakni sasaran pelaksanaan Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 dan sifat kebijakannya, baik yang baru maupun yang lama	Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik adalah kebijakan baru yang dibuat oleh Pemkab. Sidoarjo.	6-9

	maupun memperbarui yang sudah ada.		
	Tepat lingkungan, yaitu interaksi internal dan eksternal dalam penerapan Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 dalam layanan perpanjangan SIM di Mal Pelayanan Publik.	Interaksi internal antara birokrasi atasan dengan birokrasi bawahan terhadap suatu kewajiban yang diatur dalam Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018. Serta persepsi masyarakat akan Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018.	10-12
	Tepat proses, yaitu pemahaman publik, respon publik, dan implementasi terkait Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018.	Pemahaman akan isi dari Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik.	13 & 14
Penggunaan Mal Pelayanan Publik Berdasarkan Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018. (X)	Kepatuhan, yaitu pelaksanaan Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 dapat diukur dengan tingkat kepatuhan terhadap aturan atau pedoman umum yang didukung oleh Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018.	Kepatuhan seluruh birokrat/aparatur terhadap isi Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan perpanjangan SIM.	15

	Lancarnya Rutinitas Fungsi, yaitu pencapaian pelaksanaan Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 ditunjukkan dengan kelancaran rutinitas fungsi dan tidak adanya permasalahan yang dihadapi.	Kelancaran rutinitas fungsi dengan adanya ketersediaan sarana dan prasarana serta proses kelancaran tugas pokok para birokrat/aparatur.	16 & 17
	Terwujudnya Kinerja dan Dampak yang Dikehendaki, yaitu pencapaian atau keberhasilan suatu pelaksanaan Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 mengacu dan mengarah pada kinerja dan dampak atau manfaat yang diinginkan dari seluruh Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 yang ada.	Terwujudnya kinerja yaitu terciptanya pelayanan yang memberikan kepuasan masyarakat dalam pelayanan perpanjangan SIM dan memberikan dampak terjadinya peningkatan pelayanan perpanjangan SIM yang lebih baik.	18 & 19

#### 4. Definisi Operasional

Untuk mempermudah dalam pencapaian tujuan penelitian perlu disusun definisi operasional yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam penelitian, antara lain :

1. Efektivitas. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris, yaitu *effective* yang berarti berhasil, atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut Sondang P. Siagian mengungkapkan bahwa “Efektivitas adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak, sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang ditetapkan.”<sup>25</sup> Efektivitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tercapainya tujuan, sasaran atau hasil kegiatan yang telah ditentukan sebelumnya. Oleh karena itu, dalam penelitian ini menggunakan indikator-indikator efektivitas menurut Riant Nugroho. Riant mengatakan ada “lima tepat” yaitu; Tepat Kebijakan, Tepat Pelaksanaan, Tepat Target, Tepat Lingkungan, dan Tepat Proses.<sup>26</sup>
2. Implementasi Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo. Definisi implementasi menurut Ripley dan Franklin menyatakan bahwa implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang diundangkan yang memberikan kewenangan pada program, kebijakan, manfaat, atau jenis keluaran yang berwujud.<sup>27</sup> Implementasi yang dimaksud dalam penelitian ini berarti keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh berbagai variabel yang kompleks. Oleh karena itu, dalam penelitian ini menggunakan indikator implementasi kebijakan menurut Ripley dan Franklin. Menurut Ripley dan Franklin untuk menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan dapat dilihat dengan tiga dimensi yaitu : Kepatuhan, Lancarnya rutinitas fungsi, dan Terwujudnya kinerja dan dampak yang dikehendaki.
3. Pelayanan Perpanjangan SIM (Surat Izin Mengemudi). Yang dimaksud dengan layanan perpanjangan SIM adalah proses perpanjangan masa

---

<sup>25</sup> Sondang P. Siagian, “Manajemen Modern”, (Jakarta: PT. Gunung Agung, 1987), 151

<sup>26</sup> Riant Nugroho, “Public Policy: Dinamika Kebijakan – Analisis Kebijakan – Manajemen Kebijakan”, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2011), 650

<sup>27</sup> Masriani, “Implementasi Kebijakan Tentang Perlindungan Anak (Studi Kasus Anak-Anak Pengemis di Kecamatan Mandau)”, JOM Fisip Vol. 4 No. 2 (2017), 5

berlaku Surat Izin Mengemudi dimana masa berlaku SIM telah habis masa berlakunya dalam rentang waktu tertentu, dan masa berlaku SIM adalah 5 tahun.<sup>28</sup> Pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah hanya meneliti untuk SIM C saja.

Berdasarkan definisi-definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa penulis ingin mengetahui tingkat efektivitas peraturan bupati nomor 37 tahun 2018 dalam perpanjangan SIM yang terdapat pada Mal Pelayanan Publik Sidoarjo. Yang mana menggunakan indikator efektivitas dari Riant Nugroho yang mengatakan ada lima tepat, yaitu: Tepat Kebijakan, Tepat Pelaksanaan, Tepat Target, Tepat Lingkungan, dan Tepat Proses. Dan menggunakan indikator implementasi kebijakan dari Ripley dan Franklin, yaitu: Kepatuhan, Lancarnya rutinitas fungsi, Terwujudnya kinerja dan dampak yang dikehendaki.

## 5. Hipotesis

Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan adalah 2 variabel yakni variabel X (Penggunaan Mal Pelayanan Publik Berdasarkan Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018) dan variabel Y (Efektivitas Perpanjangan SIM), maka hipotesis yang digunakan adalah hipotesis deskriptif. Adapun hipotesis dari penelitian ini adalah:

$H_0$  : terdapat pengaruh penggunaan Mal Pelayanan Publik berdasarkan peraturan bupati nomor 37 tahun 2018 maka tingkat keefektifan semakin meningkat.

$H_a$  : tidak terdapat pengaruh penggunaan Mal Pelayanan Publik berdasarkan peraturan bupati nomor 37 tahun 2018 maka tingkat keefektifan semakin meningkat.

---

<sup>28</sup> Dendi Firmansyah, dkk, "Aplikasi Website Pendaftaran Perpanjangan Sim Pada Mobil Sim Keliling Polres Sukabumi Kota", Jurnal Software Engineering 5, No. 2 (2019), 3

## 6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data observasi, angket, dan dokumentasi yang akan dijelaskan sebagai berikut :

### 1. Observasi

Secara umum, observasi adalah cara atau metode pengumpulan informasi atau data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang menjadi sasaran pengamatan. Selanjutnya dikatakan bahwa kegiatan pengamatan adalah usaha untuk mengamati keadaan yang wajar dan nyata tanpa ada usaha yang disengaja untuk mempengaruhi, mengatur, dan memanipulasi situasi dan kondisi yang diamati.<sup>29</sup>

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data atau mengamati mengenai keadaan dan situasi di bagian SIM Corner atau perpanjangan SIM di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### 2. Kuesioner

Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawab. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dalam bentuk online.<sup>30</sup>

Metode ini digunakan untuk mengetahui efektivitas perbup no. 37 tahun 2018 dalam melayani perpanjangan SIM di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo dari para pengguna yang mempunyai SIM di Sidoarjo. Kuesioner ini akan dibagikan dalam bentuk *online*. Untuk *online*, dilakukan

---

<sup>29</sup> Nasution, "Metode Research", (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), 106

<sup>30</sup> Prof. Dr. Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)", (Bandung: CV. Alfabeta, 2015), 199

menggunakan **Google Forms** yang akan diberikan kepada masyarakat Sidoarjo pengguna layanan perpanjangan SIM C melalui kiriman dari sosial media dengan kriteria yang sesuai dalam penelitian ini. Untuk mempermudah dan mempercepat dalam pencarian data. Untuk mengetahui dan mengungkapkan tentang efektivitas perbup sidoarjo nomor 37 tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo dalam melayani perpanjangan SIM.

### 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono, dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi berupa buku, arsip, dokumen, angka tertulis dan gambar berupa laporan dan informasi yang dapat menunjang penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dan kemudian ditinjau.<sup>31</sup>

Metode ini digunakan untuk memperoleh data-data tentang kependudukan, baik laki-laki maupun perempuan yang ada di Sidoarjo melalui dokumen yang didapatkan dari Polresta Sidoarjo. Selain itu data mengenai profil SIM Corner di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo, prosedur pelayanan, catatan dan data tertulis yang dapat dijadikan data dalam penelitian. Data-data tersebut bisa didapatkan dari web ataupun di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo.

## 7. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data yang telah terkumpul, maka peneliti menggunakan 2 macam analisis yaitu analisis statistik deskriptif dan analisis data inferensial.

Analisis deskriptif adalah kegiatan statistik yang dimulai dari pengumpulan data, penyusunan atau pengukuran data, pengolahan data, penyajian dan analisis data numerik untuk memberikan gambaran tentang suatu gejala, peristiwa atau

---

<sup>31</sup> Prof. Dr. Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D", (Bandung: CV. Alfabeta, 2015), 329

situasi.<sup>32</sup> Dalam penelitian ini tujuan dari analisis deskriptif adalah untuk mendeskripsikan data tentang efektivitas perpanjangan SIM serta penggunaan Mal Pelayanan Publik berdasarkan Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018.

Adapun untuk analisis ini penulis menggunakan rumus Mean, rumus mean digunakan untuk menentukan nilai rata-rata setiap item instrumen.

$$\text{Mean } x = \frac{\Sigma x}{N}$$

Keterangan:

X : rata-rata hitung / mean

$\Sigma X$  : jumlah semua nilai kuesioner

N : jumlah responden<sup>33</sup>

Setelah rata-rata jawaban responden diketahui, maka dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus *grand mean*. Rumus *grand mean* digunakan untuk menentukan rata-rata umum dari setiap item pernyataan. Rumus *grand mean* adalah sebagai berikut :

$$\text{GrandMean } (X) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{jumlah pernyataan}}$$

Untuk mencari rentang skala dari jawaban responden menggunakan rumus di bawah ini:

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan:

RS : Rentang Skala

<sup>32</sup> Hartono, "Statistik untuk Penelitian", (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010), 2

<sup>33</sup> Surhasimi Arikunto, "Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik", (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 135

m : Skor tertinggi

n : Skor terendah

b : Skala penilaian<sup>34</sup>

Maka perhitungan rentang skalanya sebagai berikut:

$$RS = \frac{m - n}{b} = \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0,8$$

Sehingga rentang skalanya adalah 0,8 kemudian dibuat skala penilaian sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Skala Penilaian**

Sangat Tinggi	5 - 4,2
Tinggi	4,1 - 3,3
Sedang	3,2 - 2,4
Rendah	2,3 - 1,5
Sangat Rendah	1,4 - 0,5

Sumber : perhitungan skala interval

Kemudian, analisis statistik inferensial adalah bagian statistik yang membahas tentang cara menganalisis data, memperkirakan, memprediksi, dan menarik kesimpulan pada data, fenomena, masalah yang lebih luas atau populasi berdasarkan beberapa data (sampel) yang diambil secara acak dari populasi.<sup>35</sup> Analisis statistik inferensial dalam penelitian ini untuk menguji seberapa besar pengaruh dari efektivitas Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 terhadap tingkat keberhasilan implementasinya di Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan uji statistik yaitu tes “t”.

<sup>34</sup> Bilson Simamora, “Panduan Riset Perilaku Konsumen”, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), 220

<sup>35</sup> Achi Rinaldi, dkk, “Statistika Inferensial untuk Ilmu Sosial dan Pendidikan”, (Bogor: IPB Press, 2020), 2

## **8. Sistematika Pembahasan**

Adapun sistematika pembahasan penelitian ini, penulis membagi menjadi beberapa kelompok, yaitu :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Berisi uraian tentang kerangka teori yang relevan digunakan untuk menggambarkan hal-hal yang berkaitan dengan tema skripsi.

### **BAB III : PENYAJIAN DATA**

Bab ini berisi tentang penyajian data yang berisi tentang gambaran umum objek penelitian dan karakteristik responden.

### **BAB IV : ANALISIS DATA**

Bab ini membahas mengenai hasil pengumpulan data, hasil analisis deskriptif, hasil analisis inferensial dan hasil pembahasan.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab terakhir berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan secara singkat menyajikan semua temuan penelitian yang berkaitan dengan masalah penelitian. Kesimpulan diperoleh berdasarkan hasil analisis data dan interpretasi yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya. Sedangkan saran dirumuskan berdasarkan hasil penelitian, berisi tentang gambaran langkah-langkah apa yang perlu dilakukan oleh pihak-pihak yang terkait dengan hasil penelitian yang bersangkutan.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Efektivitas

##### 1. Konsep Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris, yaitu *effective* yang artinya berhasil, atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan sukses. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif berarti dapat membuahkan hasil, berlaku, mempunyai pengaruh/akibat/efeknya. Efek berarti akibat atau pengaruh, efektif berarti dapat membawa hasil atau berhasil. Jadi efektivitas adalah adanya kesesuaian antara orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju dalam suatu organisasi dengan memanfaatkan sumber daya dalam upaya mewujudkan tujuan yang ingin dicapai dengan hasil yang maksimal.

Menurut Pasolong, efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan istilah ini digunakan sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai penyebab variabel lain. Efektivitas berarti tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata lain target tercapai karena adanya proses kegiatan.<sup>36</sup>

Robbins (dalam Tika) memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya efektivitas merupakan standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas harus dilakukan pada waktu bekerja dalam pencapaian tujuan.<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup> Harbani Pasolong, “Teori Administrasi Publik”, (Bandung: Alfabeta, 2007), 4

<sup>37</sup> Tika, “Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan”, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 129

Selanjutnya menurut Agung mendefinisikan efektivitas sebagai kemampuan untuk melaksanakan tugas, fungsi (operasi, program kegiatan atau misi) suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak ada tekanan atau ketegangan antara pelaksanaannya.<sup>38</sup>

Menurut Richard M. Steers, efektivitas yang berasal dari kata efektif, yaitu suatu pekerjaan dikatakan efektif apabila suatu pekerjaan dapat menghasilkan satu unit keluaran (output).<sup>39</sup> Suatu pekerjaan dikatakan efektif apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Menurut Sondang P. Siagian memberikan definisi sebagai berikut: Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditentukan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa yang dilakukan. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari hal pencapaian tujuan telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan lebih mendekati target, berarti makin tinggi efektivitasnya.<sup>40</sup>

Selanjutnya, menurut H. Emerson seperti dikutip Handyaningrat, efektivitas adalah suatu ukuran dalam arti tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Jika tujuan atau sasaran telah tercapai sesuai dengan apa yang direncanakan sebelumnya maka dikatakan efektif, sedangkan jika tujuan atau sasaran tidak tercapai sesuai dengan waktu yang ditentukan maka pekerjaan tidak efektif.<sup>41</sup>

Sementara itu Georgopolous dan Tannenbaum dalam bukunya yang berjudul Efektivitas Organisasi, mengemukakan bahwa: “Efektivitas dipandang dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan tidak hanya tujuan organisasi tetapi juga mekanisme pertahanan diri dalam mengejar tujuan dengan kata lain, penilaian efektivitas harus dikaitkan dengan masalah tujuan dan sasaran.”

---

<sup>38</sup> Ibid.

<sup>39</sup> M. Richard Steers, “Efektivitas Organisasi”, (Jakarta: Erlangga, 1985), 8

<sup>40</sup> Sondang P. Siagian, “Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja”, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002)

<sup>41</sup> Soewarno Handyaningrat, “Pengantar Ilmu Administrasi Manajemen”, (Jakarta: Gunung Agung, 1994), 16

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa sesuatu dikatakan efektif apabila suatu tujuan atau sasaran yang diinginkan dapat tercapai sesuai dengan rencana semula dan berdampak pada apa yang diinginkan atau diharapkan dengan tetap berusaha mempertahankan diri atau mengejar tujuan.<sup>42</sup>

Menurut Kurniawan mendefinisikan efektivitas sebagai kemampuan untuk melaksanakan tugas, fungsi (operasi, program kegiatan atau misi) suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak ada tekanan atau ketegangan antara pelaksanaannya. Dapat dikatakan bahwa efektivitas adalah ukuran yang menyatakan seberapa jauh sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas selalu berkaitan dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan tujuan yang dicapai, sehingga efektivitas memberikan kontribusi terhadap kegiatan yang dicapai.<sup>43</sup>

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, menunjukkan bahwa efektivitas adalah ukuran sejauh mana organisasi dapat melaksanakan semua tugas dan mencapai semua tujuan atau sasarannya. Efektivitas menyangkut derajat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu konsep yang dapat dijadikan sebagai alat untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi yang dapat diwujudkan dengan memperhatikan faktor biaya, tenaga, waktu, sarana dan prasarana dengan tetap memperhatikan resiko dan keadaan yang dihadapi.

## **2. Ukuran Efektivitas**

Efektivitas juga merupakan ukuran dalam arti pencapaian tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya merupakan pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan yang telah direncanakan.

---

<sup>42</sup> Georgopolous dan Tannenbaum, "Efektivitas Organisasi", (Jakarta: Erlangga, 1985), 50

<sup>43</sup> Agung Kurniawan, "Transformasi Pelayanan Publik", (Yogyakarta: Pustaka, 2005), 109

Adapun kriteria untuk mengukur efektivitas suatu organisasi ada tiga pendekatan yang dapat digunakan, seperti yang dikemukakan oleh Martini dan Lubis, yaitu:<sup>44</sup>

a. Pendekatan sasaran

Pendekatan ini memfokuskan perhatiannya pada pengukuran efektivitas aspek output, yaitu dengan mengukur keberhasilan organisasi publik dalam mencapai tingkat output yang direncanakan. Beberapa tujuan yang dianggap penting dalam kinerja suatu organisasi adalah efektivitas, efisiensi, produktivitas, keuntungan, pengembangan, stabilitas dan kepemimpinan.

b. Pendekatan sumber

Pendekatan ini mengukur efektivitas dari sisi input, yaitu dengan mengukur keberhasilan organisasi publik dalam memperoleh sumber daya yang dibutuhkan.

c. Pendekatan proses

Pendekatan ini menekankan pada aspek internal organisasi publik, yaitu dengan melihat efektivitas pelaksanaan program dari seluruh kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.

Menurut Duncan menyebutkan ukuran efektivitas, sebagai berikut:<sup>45</sup>

a. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan adalah keseluruhan usaha untuk mencapai tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu jangka waktu pencapaian yang ditentukan, target dan dasar hukum.

b. Integrasi

<sup>44</sup> Martini dan Lubis, "Teori Organisasi", (Bandung: Ghalia Indonesia, 1987), 55

<sup>45</sup> M. Richard Steers, "Efektivitas Organisasi", (Jakarta: Erlangga, 1985), 53

Integrasi merupakan pengukuran tingkat kemampuan suatu organisasi untuk melakukan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai organisasi lain. Integrasi terdiri dari beberapa faktor yaitu prosedur, proses sosialisasi.

c. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor yaitu peningkatan kemampuan dan sarana prasarana.

Kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan yang efektif atau tidak, seperti yang dikemukakan oleh S. P. Siagian, yaitu:<sup>46</sup>

- a. Kejelasan tujuan yang ingin dicapai, hal ini dimaksudkan agar pegawai dalam melaksanakan tugasnya mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan agar para pelaksana tidak tersesat dalam mencapai tujuan organisasi.
- c. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan dapat disediakan oleh organisasi.

Efektivitas digunakan sebagai tolak ukur untuk membandingkan rencana dan proses yang dilakukan dengan hasil yang dicapai. Maka untuk menentukan efektif atau tidaknya suatu program maka perlu dilakukan pengukuran efektivitas. Menurut Campbell J.P. dalam Starawaji bahwa ada

---

<sup>46</sup> Sondang P. Siagian, “Efektivitas Organisasi”, (Jakarta: Erlangga, 2008), 77

cara-cara mengukur efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah sebagai berikut :<sup>47</sup>

a. Keberhasilan program.

Efektivitas program dapat dilakukan dengan kemampuan operasional dalam menjalankan program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Keberhasilan program dapat dilihat dari proses dan mekanisme suatu kegiatan yang dilakukan di lapangan.

b. Keberhasilan sasaran

Efektivitas dipandang dari sudut pencapaian tujuan dengan menitikberatkan pada aspek output, artinya efektivitas dapat diukur dari seberapa jauh tingkat output dalam kebijakan dan prosedur organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

c. Kepuasan terhadap program

Kepuasan merupakan kriteria efektivitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan yang dirasakan oleh pengguna dengan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Semakin tinggi kualitas produk dan layanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pengguna, yang dapat menimbulkan keuntungan bagi institusi.

d. Tingkat input dan output

Pada tingkat efektivitas input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dengan keluaran (output). Jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien.

---

<sup>47</sup> Starawaji, "Corporate Social Responsibility dalam Praktek di Indonesia", (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2009)

e. Pencapaian tujuan menyeluruh

Sejauh mana organisasi menjalankan tugasnya untuk mencapai tujuannya. Dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan kriteria tunggal sebanyak mungkin dan menghasilkan penilaian umum terhadap efektivitas organisasi.

Riant menyatakan bahwa ada lima “tepat” yang harus dipenuhi dalam hal efektif implementasi kebijakan.<sup>48</sup>

a. Tepat kebijakan

Ketetapan kebijakan dinilai dari sejauh mana kebijakan yang ada memuat hal-hal yang benar-benar menyelesaikan masalah yang ingin dipecahkan. Sisi kedua dari kebijakan adalah apakah kebijakan yang telah dirumuskan sudah sesuai dengan karakter masalah yang akan dipecahkan. Sisi ketiga adalah, kebijakan dibuat oleh institusi yang memiliki kewenangan (misi kelembagaan) sesuai dengan karakter kebijakan.

b. Tepat pelaksana

Aktor dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut tidak hanya pemerintah. Ada tiga lembaga yang bisa diimplementasikan, yaitu pemerintah, kerjasama pemerintah-masyarakat/swasta, atau implementasi kebijakan yang diswastakan. Kebijakan yang bersifat monopoli harus dilaksanakan oleh pemerintah. Kebijakan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Kebijakan yang memberdayakan masyarakat harus dilaksanakan oleh pemerintah bersama-sama dengan masyarakat. Kebijakan yang bertujuan untuk mengarahkan kegiatan masyarakat harus dilakukan oleh masyarakat.

c. Tepat target

---

<sup>48</sup> Riant Nugroho, “Public Policy: Dinamika Kebijakan – Analisis Kebijakan – Manajemen Kebijakan”, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2011), 650

Ketepatan disini menyangkut tiga hal. Pertama, target intervensi sesuai dengan yang telah direncanakan, tidak tumpang tindih dengan intervensi lain, dan tidak bertentangan dengan intervensi kebijakan lainnya. Kedua, target dalam kondisi siap untuk diintervensi atau tidak. Ketiga, intervensi dalam implementasi kebijakan bersifat baru atau memperbaharui implementasi kebijakan sebelumnya.

d. Tepat lingkungan

Ada dua lingkungan yang paling menentukan, yaitu lingkungan kebijakan dan lingkungan eksternal kebijakan. Lingkungan kebijakan yaitu interaksi di antara lembaga perumus kebijakan dan pelaksana kebijakan dengan lembaga lain yang terkait. Kemudian lingkungan eksternal kebijakan yang terdiri dari atas *public opinion*, yaitu persepsi publik akan kebijakan dan implementasi kebijakan; *interpretive institution* yang berkenaan dengan interpretasi lembaga-lembaga strategis dalam masyarakat, seperti media massa, kelompok penekan, kelompok kepentingan, dalam menginterpretasikan kebijakan dan implementasi kebijakan; *individuals*, yakni individu-individu tertentu yang mampu memainkan peran penting dalam menginterpretasikan kebijakan dan implementasi kebijakan.

e. Tepat proses.

Secara umum, implementasi kebijakan publik terdiri dari tiga proses, yaitu:

- 1) *Policy acceptance*. Disini publik memahami kebijakan sebagai sebagai “aturan main” yang dibutuhkan untuk masa depan, di sisi lain pemerintah memahami kebijakan sebagai tugas yang harus dijalankan.
- 2) *Policy adoption*. Disini publik menerima kebijakan sebagai “aturan main” yang dibutuhkan untuk masa depan, di sisi

lain pemerintah menerima kebijakan sebagai tugas yang harus dijalankan.

- 3) *Strategic readiness*. Disini publik siap melaksanakan atau menjadi bagian dari kebijakan, di sisi lain birokrat pelaksana siap menjadi pelaksana kebijakan.

Dari berbagai indikator efektivitas yang dikemukakan oleh para ahli di atas, penulis memilih menggunakan pendapat yang dikemukakan oleh Riant Nugroho. Penulis memilih menggunakan teori tentang pengukuran efektivitas yang dikemukakan Riant Nugroho karena dianggap tepat dalam mengukur efektivitas perpanjangan SIM.

Kelima indikator tersebut dipilih dengan alasan dianggap mewakili beberapa indikator yang banyak digunakan untuk menilai efektivitas suatu kebijakan. Efektivitas Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik di Sidoarjo yang dilaksanakan oleh Pemkab Sidoarjo merupakan tingkat keberhasilan dari Pemkab Sidoarjo dalam mencapai sasaran yaitu pemberian pelayanan yang mudah, cepat, dan efisien di Sidoarjo. Dan peneliti menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Nugroho, yaitu :

- a. Tepat Kebijakan, meliputi kebijakan segala kebijakan dan program yang dibuat oleh Pemkab Sidoarjo guna mendukung pelaksanaan kebijakan Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 dalam melayani perpanjangan SIM.
- b. Tepat Pelaksanaan, mencakup aktor-aktor pelaksanaan kebijakan tersebut dan pembagian tugas serta wewenangnya dalam pelaksanaan kebijakan Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 dalam melayani perpanjangan SIM.
- c. Tepat Target, mencakup sasaran kebijakan Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 dalam perpanjangan SIM dan sifat

kebijakan, apakah baru atau lama atau memperbaharui yang sudah ada.

- d. Tepat Lingkungan, meliputi interaksi internal dan eksternal dalam pelaksanaan kebijakan Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 dalam perpanjangan SIM.
- e. Tepat Proses, mencakup pemahaman publik, respon publik, dan pelaksanaan terkait kebijakan Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 dalam melayani perpanjangan SIM.

### 3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Menurut Steers ada 4 faktor (variabel utama) yang mempengaruhi efektivitas organisasi, yaitu:<sup>49</sup>

#### a) Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi. Struktur didefinisikan sebagai hubungan yang relatif tetap, adalah cara suatu organisasi mengatur orang-orangnya untuk menciptakan suatu organisasi. Singkatnya, struktur didefinisikan sebagai cara dimana orang akan dikelompokkan untuk menyelesaikan pekerjaan.

Teknologi menyangkut mekanisme organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran jadi. Jika hubungan antara struktur dan teknologi harmonis, yaitu keduanya dapat bekerja sama maka para pekerja akan memiliki sedikit masalah dalam mencapai tujuan mereka.

#### b) Karakteristik Lingkungan

Karakteristik lingkungan ini mencakup dua aspek yaitu internal dan eksternal. Lingkungan internal dikenal sebagai iklim organisasi. Yang meliputi macam-macam lingkungan yang

<sup>49</sup> M. Richard Steers, "Efektivitas Organisasi", (Jakarta: Erlangga, 1985), 9

memiliki keterkaitan dengan aspek dan efektivitas khususnya karakteristik yang diukur pada tingkat individu.

Lingkungan eksternal adalah kekuatan yang muncul dari luar batas organisasi yang mempengaruhi keputusan dan tindakan dalam organisasi seperti kondisi ekonomi pasar dan peraturan pemerintah. Ini mempengaruhi; tingkat relatif stabilitas lingkungan, tingkat kompleksitas lingkungan dan tingkat stabilitas lingkungan.

c) Karakteristik Pekerja

Karakteristik pekerja berkaitan dengan peran perbedaan individu pekerja dalam kaitannya dengan efektivitas. Pekerja individu memiliki pandangan yang berbeda, tujuan dan kemampuan yang berbeda. Perbedaan-perbedaan ini memiliki pengaruh langsung terhadap efektivitas organisasi. Kedua hal tersebut adalah rasa keterikatan pada organisasi dan prestasi kerja individu.

d) Kebijakan dan Praktek Manajemen

Dari faktor-faktor kebijakan dan praktek manajemen ini, setidaknya enam variabel yang berkontribusi terhadap efektivitas diidentifikasi termasuk menetapkan tujuan strategis, menemukan dan memanfaatkan sumber daya, menciptakan lingkungan pencapaian, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta inovasi dan adaptasi.

## **B. Kebijakan Publik**

### **1. Konsep Kebijakan Publik**

Kebijakan dapat diartikan sebagai rangkaian rencana program, kegiatan, tindakan, keputusan, sikap, untuk bertindak atau tidak bertindak oleh para pihak (aktor-aktor), sebagai tahapan pemecahan masalah yang

dihadapi. Menurut Thoha, memberikan interpretasi terhadap kebijakan publik sebagai hasil dari perumusan suatu pemerintahan. Dalam pandangan ini, kebijakan publik lebih dipahami sebagai apa yang dilakukan pemerintah daripada proses dimana hasilnya dibuat.<sup>50</sup>

Sedangkan menurut Mr. Sugiono menyatakan bahwa kebijakan publik adalah upaya bersama warga masyarakat untuk berbagi sumber daya dalam masyarakat secara damai dan adil serta bersifat mengikat.<sup>51</sup> Anderson memberi definisi tentang kebijakan publik “arah tindakan yang mempunyai maksud yang ditetapkan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor dalam mengatasi suatu masalah atau suatu persoalan”.<sup>52</sup>

Dari penjelasan mengenai kebijakan publik oleh para ahli di atas dapat didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan melibatkan pihak-pihak yang berkepentingan dalam bidang tertentu yang mengarah pada tujuan tertentu.

## **2. Konsep Implementasi Kebijakan**

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara suatu kebijakan dapat mencapai tujuannya. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik ada dua pilihan, yaitu implementasi langsung dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan turunan dari kebijakan publik tersebut. Perlu diperhatikan bahwa implementasi kebijakan merupakan tahapan yang sangat penting dalam keseluruhan struktur kebijakan, karena melalui prosedur ini proses kebijakan secara keseluruhan dapat dipengaruhi oleh tingkat keberhasilan atau kegagalan pencapaian tujuan.

---

<sup>50</sup> Thoha, “Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara”, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012)

<sup>51</sup> Dr. Taufiqurakhman, S.Sos., M.Si., “Kebijakan Publik Pendelegasian Tanggungjawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan”, (Jakarta Pusat: Fisip Universitas Moestopo Beragama Pers, 2014), 49

<sup>52</sup> Prof. Drs. Budi Winarno, MA, PhD., “Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus)”, (Jakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service), 2014), 21

Adapun makna implementasi menurut Daniel A. Mazmanian dan Paul Sabatier adalah pelaksanaan kebijakan dasar yang berupa undang-undang dan berupa perintah atau keputusan penting atau keputusan lembaga peradilan. Proses implementasi ini berlangsung setelah melalui beberapa tahapan tertentu seperti tahap pengesahan undang-undang, kemudian output kebijakan berupa keputusan pelaksanaan dan seterusnya hingga perbaikan kebijakan yang bersangkutan.<sup>53</sup>

Van Meter dan Van Horn merumuskan implementasi kebijakan sebagai: “Tindakan-tindakan yang dilakukan oleh badan publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam serangkaian keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan”.<sup>54</sup>

Dari penjelasan-penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan implementasi kebijakan adalah proses pelaksanaan kebijakan dasar berupa undang-undang yang diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan.

### **3. Model Implementasi Kebijakan**

Peter deLeon dan Linda deLeon mengemukakan bahwa ada pendekatan dalam implementasi kebijakan publik, yang dikelompokkan menjadi tiga generasi yaitu generasi pertama tahun 1970-an, generasi kedua tahun 1980-an, dan generasi ketiga tahun 1990-an. Dua pendekatan yang biasa digunakan dalam implementasi kebijakan dikembangkan pada

<sup>53</sup> Abdul Solihin Wahab, “Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara”, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005)

<sup>54</sup> Prof. Dr. Deddy Mulyadi, Drs., M.Si., “Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik (Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik)”, (Bandung: Alfabeta, 2016), 57

generasi kedua, yaitu: Pertama, pendekatan implementasi kebijakan yang “dari atas ke bawah” (*top-down perspective*). Kedua, pendekatan implementasi kebijakan yang bersifat “*bottom-upper*”.<sup>55</sup>

a. Model Van Metter dan Van Horn<sup>56</sup>

Model pertama adalah model yang paling klasik, yaitu model yang diperkenalkan oleh Donald Van Metter dan Carl Van Horn. Model pendekatannya bersifat top-down dan disebut sebagai *A Model of The Policy Implementation*. Van Meter dan Van Horn menjelaskan bahwa ada 6 variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yaitu:

Pertama, Standar dan Tujuan Kebijakan. Standar dan tujuan kebijakan harus jelas dan terukur, agar tidak menimbulkan interpretasi yang dapat menimbulkan konflik antar para pelaksana.

Kedua, Sumber Daya. Kebijakan perlu didukung oleh sumber daya, baik sumber daya manusia maupun sumber daya non manusia.

Ketiga, Komunikasi antar Organisasi dan Kegiatan Penguatan. Dalam berbagai hal, pelaksanaan suatu program terkadang perlu didukung dan dikoordinasikan dengan instansi lain untuk mencapai keberhasilan yang diinginkan.

Keempat, Karakteristik Agen Pelaksana. Sejauh mana kelompok kepentingan memberikan dukungan untuk implementasi kebijakan. Termasuk dalam karakteristik

<sup>55</sup> Riant Nugroho, “Public Policy Dinamika Kebijakan - Analisis Kebijakan - Manajemen Kebijakan”, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2011), 626

<sup>56</sup> Prof. Dr. Deddy Mulyadi, Drs., M.Si., “Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik (Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik)”, (Bandung: Alfabeta, 2016), 72

partisipasi adalah mendukung atau menolak, kemudian juga bagaimana sifat opini publik di lingkungan dan apakah elite politik mendukung keberhasilan implementasi kebijakan.

Kelima, Kondisi Sosial, Ekonomi dan Politik. Kondisi sosial, ekonomi dan politik termasuk sumber daya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan.

Keenam, Disposisi Implementor. Disposisi implementor mencakup tiga hal penting, yaitu: a) Respon implementor terhadap kebijakan, yang akan mempengaruhi kesediaannya untuk mengimplementasikan kebijakan; b) Kognisi, yaitu pemahamannya tentang kebijakan; c) Intensitas disposisi implementor yaitu preferensi nilai yang dimiliki oleh implementor.

b. Model Mazmanian dan Sabatier<sup>57</sup>

Mazmanian dan Sabatier mengemukakan bahwa ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yakni: karakteristik masalah, karakteristik kebijakan/hukum, dan variabel lingkungan. Setiap kelompok variabel harus dikelola dengan baik sehingga dapat diukur dari karakteristik tersebut.

c. Model Ripley dan Franklin<sup>58</sup>

Ripley dan Franklin memperkenalkan pendekatan “kepatuhan” dan pendekatan “faktual”. Menurut keduanya, setidaknya ada dua kekurangan perspektif kepatuhan, yaitu: (1) banyak faktor non-birokratis yang mempengaruhi tetapi tidak

<sup>57</sup> Ibid., 71

<sup>58</sup> Treacy Austin, “Implementasi Program Simpan Pinjam Kelompok Perempuan di Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas”, *Jurnal Publisitas*, Vol. 6 No. 2 April 2020 : 128

diperhatikan, dan (2) adanya program yang dirancang dengan baik. Sedangkan perspektif faktual berasumsi bahwa banyak faktor yang mempengaruhi proses implementasi kebijakan yang menuntut para pelaksana untuk lebih fleksibel dalam melakukan penyesuaian. Dengan demikian, penerapan kepatuhan pelaksana kepada atasan perlu ditunjukkan sebagai bukti keberhasilan implementasi kebijakan atau program.

Dalam teori Ripley dan Franklin, ada tiga cara utama untuk menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan, yaitu:

#### 1. Kepatuhan

Keberhasilan suatu implementasi kebijakan dapat dilihat atau diukur dari tingkat kepatuhan terhadap aturan atau pedoman umum yang didukung oleh kebijakan tersebut. Dalam implementasi kebijakan, kepatuhan terhadap isi kebijakan merupakan elemen penting dan harus dimiliki oleh semua pejabat/birokrat yang terlibat dalam implementasi kebijakan.

Dengan kesesuaian isi kebijakan, maka dapat dikatakan bahwa implementasi kebijakan telah mengacu pada teori (isi) kebijakan yang sebenarnya. Artinya kebijakan tersebut telah dilaksanakan sebagaimana mestinya. Dengan cara ini, tujuan kebijakan dapat dicapai secara efektif dan efisien.

#### 2. Lancarnya Rutinitas Fungsi

Kesuksesan sebuah implementasi kebijakan ditandai dengan lancarnya fungsi-fungsi rutin dan tidak adanya permasalahan yang dihadapi. Dalam organisasi kelancaran rutinitas fungsi sangat diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi.

#### 3. Terwujudnya Kinerja dan Dampak yang Dikehendaki

Keberhasilan atau kesuksesan suatu implementasi kebijakan mengacu dan mengarah pada kinerja dan dampak (manfaat) yang dikehendaki dari keseluruhan kebijakan yang ada. Menurut Ripley dan Franklin keberhasilan implementasi kebijakan terbagi atas dua bagian yaitu terwujudnya kinerja kebijakan dan terwujudnya dampak kebijakan. Terwujudnya kinerja kebijakan lebih cenderung untuk pencapaian hasil implementasi dalam waktu yang pendek, sementara terwujudnya dampak kebijakan diartikan sebagai pencapaian hasil implementasi dalam waktu yang panjang.

Untuk itu dalam penelitian ini, penulis memakai model implementasi kebijakan dari Ripley dan Franklin. Penulis menilai bahwa model ini lebih tepat digunakan dalam menilai implementasi kebijakan di lingkungan birokrasi karena dimensinya menyentuh prinsip dasar pembuatan kebijakan itu sendiri yaitu menuntut kepatuhan birokrat / aparatur terhadap kebijakan dan pencapaian tujuan yang diinginkan dari kebijakan tersebut.

Untuk melihat bagaimana implementasi Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018, kemudian penulis menggunakan perspektif model implementasi kebijakan dari Ripley dan Franklin, adapun aspek 3 (tiga) cara dominan untuk keberhasilan suatu implementasi menurut Ripley dan Franklin, yaitu:

1. Kepatuhan (*compliance*)

Keberhasilan suatu implementasi kebijakan dapat diukur dari tingkat kepatuhan terhadap aturan umum atau pedoman yang didukung oleh kebijakan tersebut. Yang harus dipatuhi dalam Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik adalah menggabungkan berbagai layanan baik pusat maupun daerah serta memberikan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan apabila kedua hal

tersebut dapat dipatuhi maka tujuan dari Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 dapat tercapai.

## 2. Lancarnya Rutinitas Fungsi (*Smoothly Functioning Routines*)

Kelancaran rutinitas adalah pelaksanaan dimana keputusan dapat diambil pada waktu yang tepat, dilaksanakan tanpa hambatan dan penundaan serta tidak menimbulkan konflik. Ada dua kondisi yang memungkinkan timbulnya implementasi kebijakan rutin, yaitu: (a) terdapat proses yang tetap dalam pengambilan keputusan implementasi dan mulai melaksanakan proses yang kemudian dilakukan. (b) ada kesepakatan tentang distribusi pengaruh yang tetap/stabil dalam pengambilan keputusan implementasi dan secara konsisten memberikan pengaruh yang kuat terhadap kelompok pelaksana kecil dari waktu ke waktu tanpa tantangan atau konflik yang serius.

Pelaksana yang memahami tugas pokok dan fungsinya kemungkinan besar akan dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya, dan pelaksana yang melaksanakan implementasi dengan sukses. Sehubungan dengan penjelasan di atas, maka indikator kelancaran fungsi yang akan dikaji adalah: 1) Ketersediaan sumber daya (Manusia, sarana dan prasarana), dan 2) Proses kelancaran rutinitas tugas pokok.

## 3. Terwujudnya kinerja dan dampak yang dikehendaki (*desired performance in and impacts*).

Keberhasilan suatu implementasi kebijakan mengacu pada dan mengarah pada kinerja dan dampak (manfaat) yang diinginkan dari keseluruhan kebijakan yang ada. Realisasi kinerja kebijakan lebih memungkinkan untuk mencapai hasil implementasi dalam waktu singkat, sedangkan realisasi dampak kebijakan diartikan sebagai pencapaian hasil implementasi dalam waktu yang lama.

Sehubungan dengan pemberlakuan Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018, realisasi kinerja lebih berpeluang untuk mencapai hasil pelaksanaan dalam waktu singkat, yaitu terciptanya pelayanan yang lebih efisien dan masyarakat merasakan kepuasan kerja aparatur dalam layanan perpanjangan SIM, sekaligus mewujudkan dampak atau manfaat yang diinginkan dalam jangka panjang adalah peningkatan pelayanan perpanjangan SIM yang lebih baik dan berkualitas. Jika kinerja dan dampak kebijakan Mal Pelayanan Publik dapat diwujudkan dengan baik maka implementasi kebijakan tersebut dianggap berhasil.

### **C. Pelayanan Perpanjangan SIM (Surat Izin Mengemudi)**

#### **1. Konsep Pelayanan Publik**

Menurut Daviddow seperti yang dikutip Muhammad Ridha Suaib yang menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu hal yang jika ditambahkan dalam suatu produk dapat meningkatkan kegunaan atau nilai bagi pelanggan.<sup>59</sup>

Menurut Thoha yang dikutip oleh Muhammad Ridha Suaib yang menjelaskan bahwa pelayanan adalah sebuah upaya yang dilakukan seseorang maupun kelompok dalam sebuah instansi tertentu untuk memberikan kemudahan pada masyarakat demi mencapai tujuan tertentu.<sup>60</sup>

Menurut Gronroos yang dikutip oleh Muhammad Ridha Suaib yang menjelaskan bahwa pelayanan adalah sebuah aktivitas yang tidak terlihat karena adanya interaksi antara penerima layanan dengan penyalur layanan yang disediakan oleh suatu perusahaan atau instansi pemberi layanan

---

<sup>59</sup> Muhammad Ridha Suaib, "Pengantar Kebijakan Publik dari Administrasi Negara, Kebijakan Publik, Administrasi Publik, Pelayanan Publik, Good Governance, hingga Implementasi Kebijakan", (Yogyakarta: Calpulis, 2016), 201

<sup>60</sup> Ibid.

dengan maksud untuk memecahkan permasalahan yang dialami oleh penerima layanan.<sup>61</sup>

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli mengenai pengertian pelayanan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan sebuah kegiatan atau upaya yang dilakukan baik secara individu, kelompok atau instansi untuk melayani dan membantu masyarakat dalam memecahkan suatu masalah.

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin modern, pemerintah dituntut untuk selalu memberikan pelayanan prima dengan mengikuti perkembangan yang ada. Hal ini yang kemudian menjadi tugas pokok pemerintah sebagai administrator untuk terus memberikan pelayanan kepada masyarakat baik berupa barang, jasa dan administrasi yang dikembangkan sesuai dengan tren yang ada. Pelayanan yang diberikan secara efektif dan efisien dinilai mampu meningkatkan rasa kepercayaan pada masyarakat dan mencegah adanya keterlambatan pada proses administrasi.

Menurut KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan serta pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.<sup>62</sup> Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah pada tingkat pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) berupa barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

---

<sup>61</sup> Ibid.

<sup>62</sup> KEPMENPAN No. 6/KEP/M.PAN/7/2003

Mengenai pelayanan, Kotler (dalam Sinambela) berpendapat bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau entitas, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sampara (dalam Sinambela), menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau suatu mesin secara fisik, dan memberikan kepuasan pelanggan.<sup>63</sup>

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan berupa barang dan jasa publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah pusat, pemerintah daerah dan BUMN serta BUMD sebagai penyedia jasa dalam rangka penyelenggaraan pemenuhan kebutuhan masyarakat dan dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

## **2. Kualitas Pelayanan Publik**

Konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan.

Menurut Sinambela, dkk. kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Secara teoritis, pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.<sup>64</sup>

---

<sup>63</sup> Lijan Poltak Sinambela, "Reformasi Pelayanan Publik", (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 4

<sup>64</sup> Sinambela, Lijan Poltak, dkk., "Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi", (Jakarta: STIA LAN Press), 20

Menurut Ibrahim (dalam Hardiyansyah), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Untuk mencapai keputusan itu, dituntut kualitas pelayanan yang tercermin dari:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak diskriminatif dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.<sup>65</sup>

### **3. UU Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik**

Dalam UU RI Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik antara lain dijabarkan beberapa point penting. Dalam UU RI Nomor 25 Tahun 2019 ini dijelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau

---

<sup>65</sup> Ibrahim, Amin, "Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya", (Bandung: Mandar Maju), 40

rangkaian 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. Untuk penyelenggara pelayanan publik yang disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam standar pelayanan publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah: a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

#### 4. Perpanjangan SIM (Surat Izin Mengemudi)

Menurut Peraturan Kapolri No. 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi, bahwa Surat Izin Mengemudi yang selanjutnya disingkat SIM adalah bukti keabsahan kompetensi, alat kendali, dan data forensik kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji kompetensi. Uji pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan mengemudikan kendaraan bermotor di jalan sesuai dengan persyaratan yang diatur dalam Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Kemudian menurut Soehoed Marsoedi, Surat Izin Mengemudi adalah keterangan yang sah, yang menyatakan bahwa orang yang nama, alamatnya tercantum dalam keterangan itu memenuhi syarat umum, sehat jasmani dan rohani serta tidak cacat jasmani, mengerti peraturan lalu lintas dan dianggap mampu mengendarai kendaraan tertentu.<sup>66</sup> Menurut Much. Nurachmad adalah bukti pendaftaran dan tanda pengenal yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor.<sup>67</sup>

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpanjangan SIM adalah proses perpanjangan masa berlaku SIM dimana masa berlaku SIM tersebut telah berakhir dalam rentang waktu tertentu, dan masa berlaku SIM adalah 5 tahun. Mal Pelayanan Publik Sidoarjo adalah salah satu yang memberikan pelayanan dalam hal perpanjangan SIM di Sidoarjo. Pelayanan perpanjangan SIM ini harus ditempuh melalui proses yang telah ditetapkan sebelumnya.

Perpanjangan SIM dapat dilakukan di Satpas atau tempat pelayanan SIM lain di seluruh Indonesia. Permohonan perpanjangan SIM beserta

---

<sup>66</sup> Uci Gusriani, "Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Kepolisian Resort Kota (Polresta) Samarinda", *eJournal Administrasi Negara* 3 Nomor 5 (2015) : 1555

<sup>67</sup> Des Suryani, dkk, "Aplikasi Legalitas Surat Izin Mengemudi (SIM) Berbasis Mobile (Studi Kasus : Polisi Resort Rengat)", *Journal Research and Development* 2, No. 2 (2018) : 37

kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan diajukan kepada petugas kelompok kerja identifikasi dan verifikasi untuk perpanjangan SIM yang dilakukan di Satpas dan petugas di tempat pelayanan SIM lainnya. Untuk persyaratan administrasi permohonan perpanjangan SIM, antara lain:<sup>68</sup>

- a. Isi formulir aplikasi perpanjangan SIM
- b. Kartu Tanda Penduduk lokal yang masih berlaku untuk Warga Negara Indonesia atau dokumen keimigrasian untuk Warga Negara Asing
- c. SIM lama
- d. Sertifikat lulus tes keterampilan simulator, dan
- e. Surat keterangan kesehatan mata.



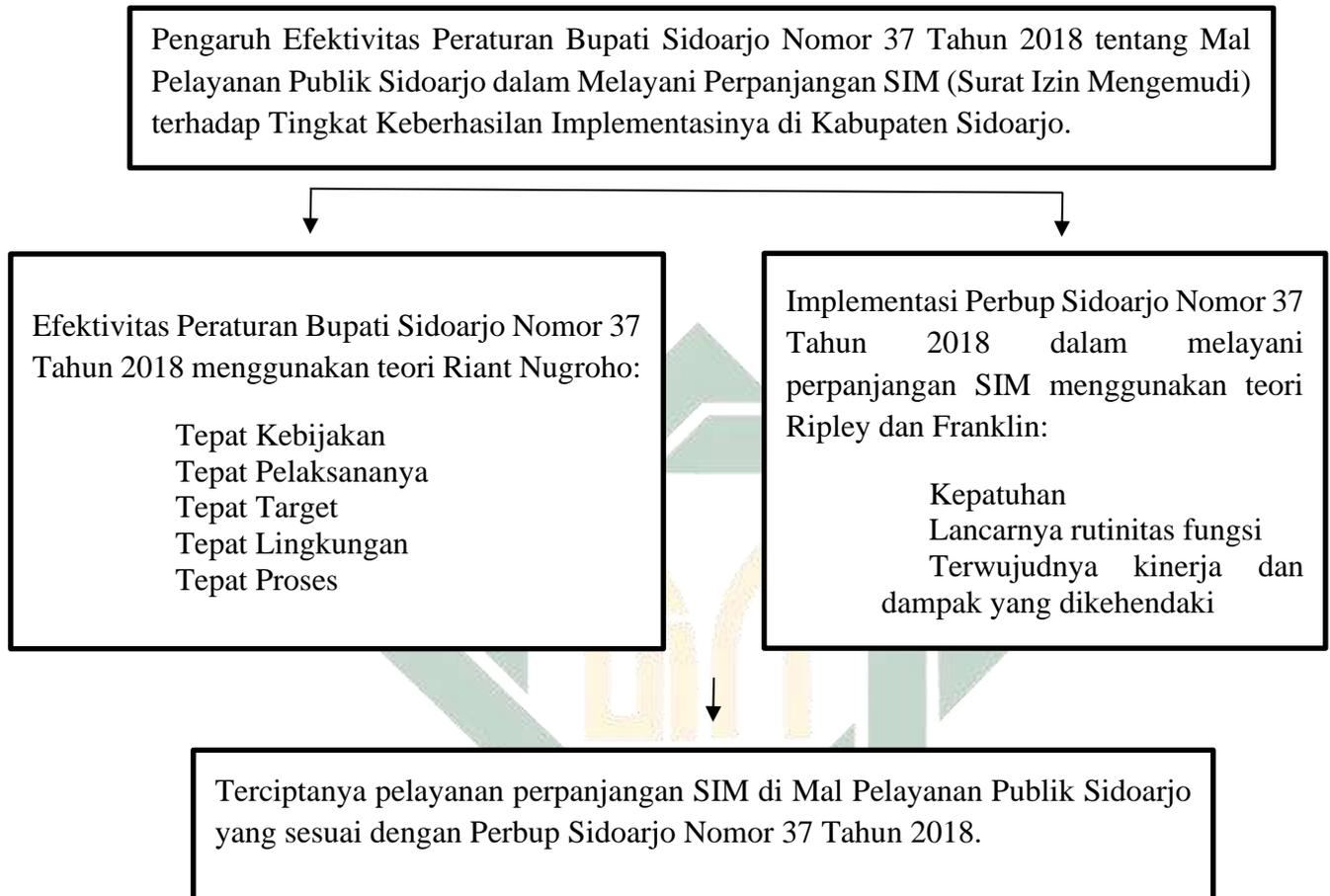
UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

---

<sup>68</sup> Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi Pasal 28

## D. Kerangka Berpikir

**Bagan 1.1 Kerangka Berpikir**

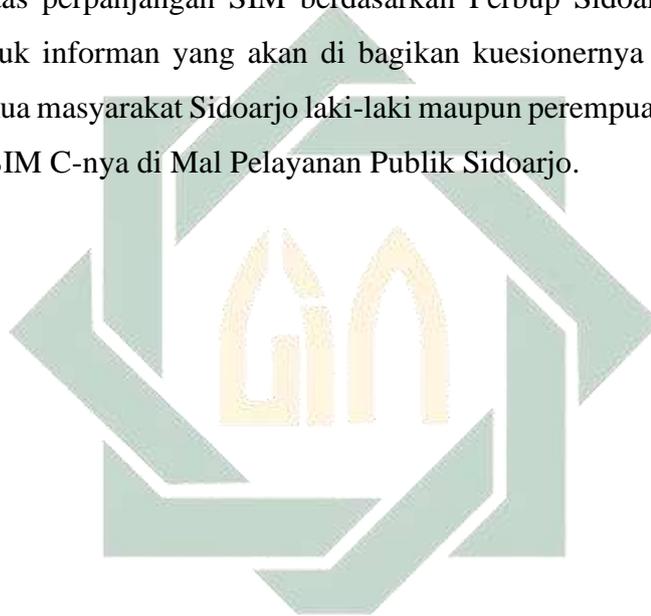


Dalam kerangka berpikir diatas dapat dilihat bahwa dalam penelitian ini penulis menggunakan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 sebagai objek yang akan diteliti di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo untuk mengukur implementasi kebijakan dalam perpanjangan SIM. Yang ingin penulis teliti pada penelitian ini yaitu mengenai pengaruh penggunaan Mal Pelayanan Publik terhadap efektivitas perpanjangan SIM berdasarkan Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018.

Indikator yang ingin diteliti oleh peneliti mengenai efektivitas perpanjangan SIM berdasarkan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Riant Nugroho tentang lima tepat efektivitas kebijakan. Adapun indikator yang ada di dalam teori tersebut mencakup tepat kebijakan, tepat pelaksanaan, tepat target, tepat lingkungan, dan tepat proses.

Kemudian indikator yang ingin diteliti oleh penulis mengenai penggunaan Mal Pelayanan Publik sebagaimana yang dikemukakan oleh Ripley dan Franklin dalam teorinya tentang implementasi kebijakan yang mencakup kepatuhan, lancarnya rutinitas fungsi, dan terwujudnya kinerja dan dampak yang dikehendaki yang sesuai dengan keinginan masyarakat Sidoarjo.

Indikator-indikator tersebut akan digunakan sebagai rujukan untuk membagikan kuesioner terkait pengaruh penggunaan Mal Pelayanan Publik terhadap efektivitas perpanjangan SIM berdasarkan Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018. Untuk informan yang akan di bagikan kuesionernya mengenai hal tersebut yaitu semua masyarakat Sidoarjo laki-laki maupun perempuan yang pernah memperpanjang SIM C-nya di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## BAB III

### PENYAJIAN DATA

#### A. Deskripsi Umum Objek Penelitian

##### 1. Profil Kabupaten Sidoarjo

Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu kota/kabupaten yang berada di Provinsi Jawa Timur. Kabupaten Sidoarjo merupakan kabupaten yang diapit oleh dua sungai yaitu Sungai Porong dan Sungai Surabaya sehingga terkenal sebagai kota Delta. Wilayah administrasi Kabupaten Sidoarjo terdiri dari wilayah daratan dan wilayah lautan. Luas daratan sebesar 714,243 Km<sup>2</sup> dan luas lautan berdasarkan perhitungan GIS sampai dengan 4 mil ke arah laut adalah sebesar 201,6868 Km<sup>2</sup>. Batas wilayah Sidoarjo adalah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kota Surabaya dan Kabupaten Gresik
- Sebelah Timur : Selat Madura
- Sebelah Selatan : Kabupaten Pasuruan
- Sebelah Barat : Kabupaten Mojokerto

Jumlah penduduk merupakan salah satu indikator yang menggambarkan potensi sumber daya manusia di suatu daerah. Jumlah penduduk Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2019 yaitu sebesar 2,27 juta jiwa dengan pertumbuhan penduduk sebesar 1,27 persen dibanding tahun sebelumnya. Kecamatan Waru dan Taman, dengan persentase terhadap total penduduk berturut-turut sebesar 10,62 persen dan 10,38 persen merupakan dua kecamatan yang memiliki jumlah penduduk terbanyak, sekaligus kecamatan yang paling padat. Sementara menurut jenis kelamin penduduk di Kabupaten Sidoarjo terdiri dari :

**Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kabupaten Sidoarjo**

Laki-Laki	Perempuan	Total
-----------	-----------	-------

1.142.655 jiwa	1.123.878 jiwa	<b>2.266.533 jiwa</b>
----------------	----------------	-----------------------

Sumber : Sidoarjo Dalam Angka 2020

## 2. Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Sidoarjo yang pernah memperpanjang SIM-nya di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo dengan pengambilan sampel berjumlah 50 responden. Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara melakukan observasi dan penyebaran kuesioner kepada masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Penyebaran kuesioner ini dilakukan pada bulan Oktober-Desember 2021.

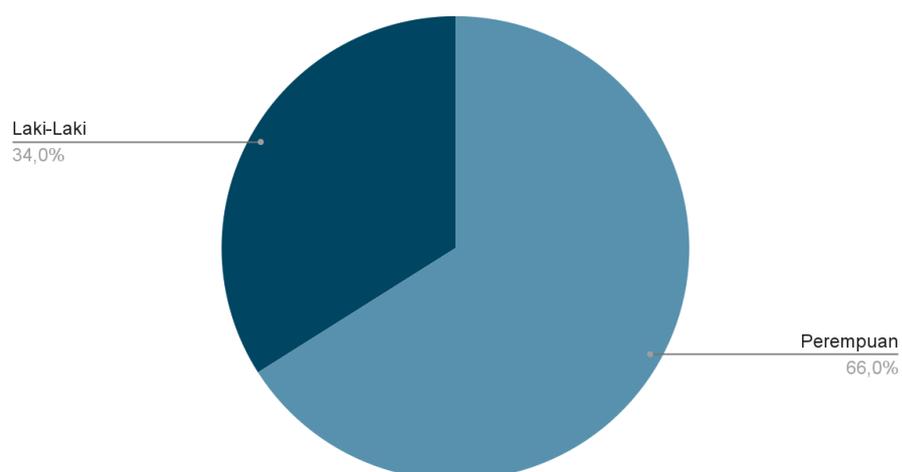
Karakteristik responden yang diambil berdasarkan jenis kelamin, usia, domisili dan pekerjaan.

### a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berikut ini adalah data 50 responden berdasarkan pengelompokan jenis kelamin.

**Diagram 1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin



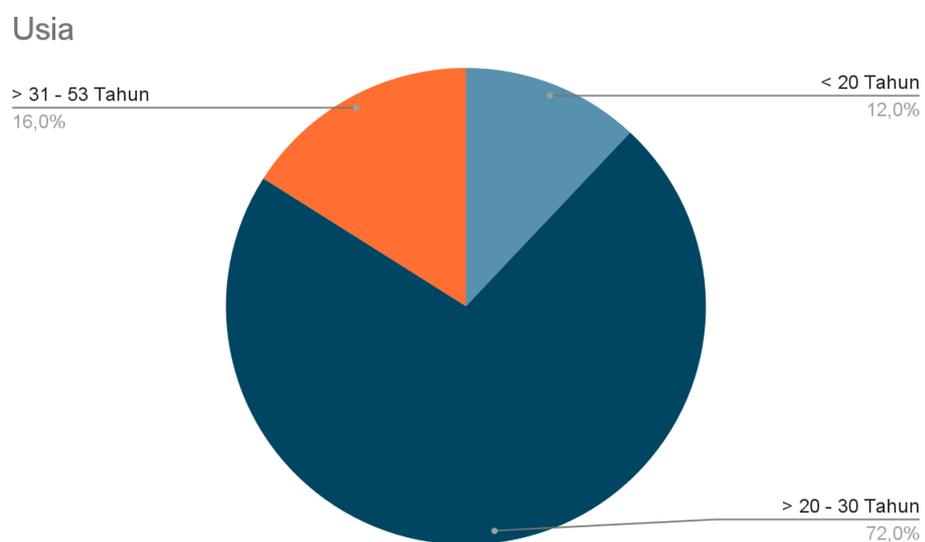
Sumber: Data primer yang diolah

Dilihat pada tabel 3.2 di atas, berdasarkan jenis kelamin, bahwa penelitian ini mengambil jumlah responden sebanyak 50 orang dengan pembagian laki-laki berjumlah 17 responden (34%), dan perempuan sebanyak 33 responden (66%).

b. Karakteristik responden berdasarkan usia

Berikut data 50 responden berdasarkan pengelompokan usia.

**Diagram 2.1 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden**



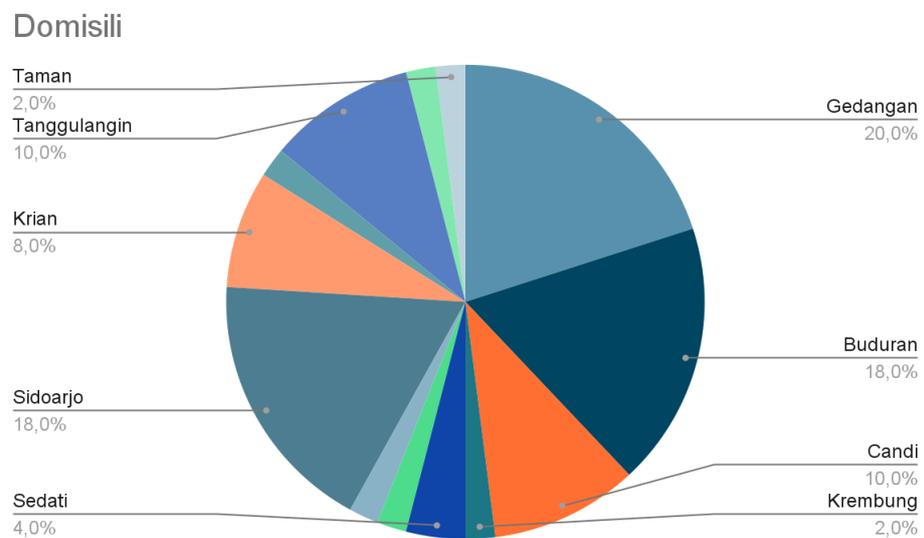
Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 3.3 di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang menjadi dalam penelitian ini bila diklasifikasikan berdasarkan usia terdiri dari < 20 tahun berjumlah 6 responden atau (12%), > 20 - 30 tahun sebesar 36 responden (72%), > 31 - 53 tahun dengan 8 responden atau (16%).

c. Karakteristik responden berdasarkan domisili

Berikut adalah data 50 responden didasarkan pada domisili (tempat tinggal)

*Diagram 3.1 Karakteristik Berdasarkan Domisili*



Sumber: Data primer yang diolah

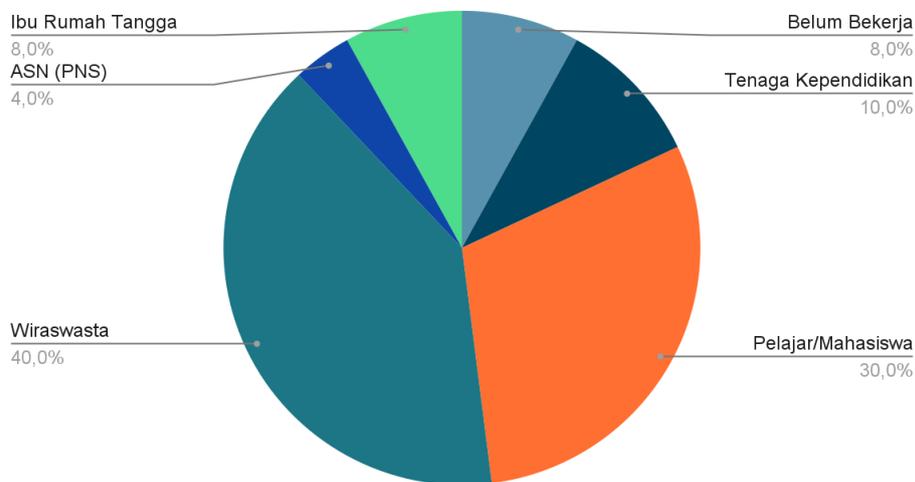
Tabel 3.4 di atas menunjukkan bahwa domisili dari setiap masyarakat Sidoarjo pada penelitian ini adalah Kec. Gedangan sebanyak 10 responden (20%), Kec. Buduran sebanyak 9 responden (18%), Kec. Candi sebanyak 5 responden (10%), Kec. Krembung hanya 1 responden (2%), Kec. Sedati hanya 2 responden (4%), Kec. Balongbendo hanya 1 responden (2%), Kec. Porong hanya 1 responden (2%), Kec. Sidoarjo sebanyak 9 responden (18%), Kec. Krian sebanyak 4 responden (8%), Kec. Waru hanya 1 responden (2%), Kec. Tanggulangin sebanyak 5 responden (10%), Kec. Wonoayu hanya 1 responden (2%), dan Kec. Taman hanya 1 responden (2%).

d. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Berikut adalah data 50 responden didasarkan pada pekerjaan.

**Diagram 4.1 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan**

### Pekerjaan



Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan karakteristik responden pada tabel 3.5 di atas dengan kategori pekerjaan, responden yang belum bekerja berjumlah 4 responden (8%), untuk tenaga kependidikan berjumlah 5 responden (10%), lalu pelajar/mahasiswa sebesar 15 responden (30%), Wiraswasta sebesar 20 responden (40%), ASN (PNS) berjumlah 2 responden (4%), dan Ibu Rumah Tangga berjumlah 4 responden (8%).

### 3. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 Tentang Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo<sup>69</sup>

Dalam Peraturan Bupati Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo antara lain dijabarkan beberapa point penting. Dalam Peraturan Bupati Sidoarjo ini dijelaskan bahwa Mal Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi dengan mengintegrasikan sistem pelayanan publik dan merupakan perluasan dari fungsi pelayanan terpadu yang diselenggarakan

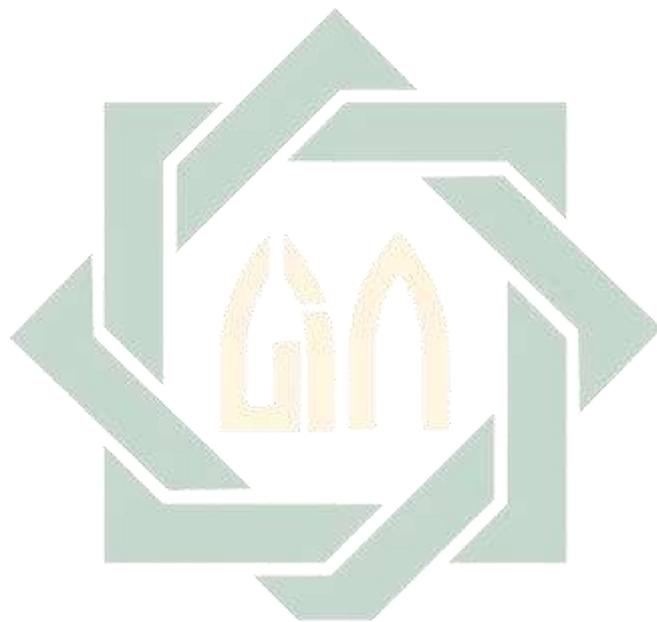
<sup>69</sup> Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 Tentang Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo Pasal 1 Nomor 6

oleh pemerintah, baik Pusat maupun Daerah dimana pelayanan terkait satu sama lain di satu lokasi atau bangunan tertentu yang digabungkan dengan layanan dan kegiatan ekonomi lainnya. Untuk penyelenggara jasa publik yang disebut Penyelenggara adalah setiap lembaga penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang didirikan berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam pengertian Mal Pelayanan Publik disebutkan bahwa perluasan fungsi dari pelayanan terpadu. Yang dimaksud dengan Sistem Pelayanan Terpadu adalah suatu unit manajemen dalam pemberian pelayanan yang dilakukan dalam satu tempat dan dikendalikan oleh suatu sistem pengendalian manajemen dalam rangka mempermudah, mempercepat dan menekan biaya.

Mal Pelayanan Publik dilaksanakan dengan prinsip; keterpaduan, efisiensi, koordinasi, akuntabilitas, aksesibilitas, dan kenyamanan. Ada tiga tujuan yang dibentuknya mal pelayanan publik antara lain: *pertama*, untuk mengintegrasikan berbagai layanan baik Pusat, Daerah, BUMN, BUMD dan unit layanan pendukung lainnya di lokasi atau gedung yang sama. *Kedua*, memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan. *Ketiga*, meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan di daerah.

Penyedia layanan di Mal Pelayanan Publik terdiri dari Aparatur Daerah, Aparatur Daerah Provinsi Jawa Timur, Kementerian, BUMN, BUMD, dan unit pelayanan penunjang lainnya. Pengendali manajemen yang mengelola operasional Mal Pelayanan Publik merupakan tugas DPMPTSP. DPMPTSP bertanggung jawab menyediakan layanan pengolah data, teknisi teknologi informasi komputer, teknisi kelistrikan dan jaringan, personel pemeliharaan fasilitas, petugas keamanan dan parkir menjadi tanggung jawab DPMPTSP. Dan penyediaan petugas pelayanan di setiap unit pelayanan menjadi tanggung jawab masing-masing instansi yang memberikan pelayanan.

Biaya pengelolaan Mal Pelayanan Publik dibebankan di Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah pada DPMPTSP. Pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dilakukan secara berkala oleh Tim yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## BAB IV

### ANALISIS DATA

#### A. Hasil Pengumpulan Data

##### 1. Uji Validitas

Untuk mengetahui valid atau tidak valid suatu pernyataan tersebut maka penulis akan mengujinya dengan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas merupakan ukuran yang menunjukkan bahwa suatu instrumen dinyatakan benar. Pengujian validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item instrumen dalam suatu faktor, dan mengkorelasikan skor faktor dengan skor total. Untuk diuji validitas penulis menggunakan uji signifikansi dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  dengan menggunakan rumus *Degree of freedom* (df) untuk menentukan  $r_{tabel}$ . Berikut rumus yang digunakan:

$$df = n - k$$

Keterangan:

df : *Degree of freedom*

n : number of case

k : jumlah variabel

Sehingga dapat dihitung  $df = 50 - 1 = 48$  dengan taraf kesalahan 0,05. Jika dilihat pada tabel r didapatkan  $r_{tabel}$ . Jika  $r_{hitung}$  pada setiap butir pernyataan lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka setiap butir pernyataan tersebut dinyatakan valid, begitupun sebaliknya. Dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.2 Uji Validitas**

No. Butir Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
----------------------	--------------	-------------	------------

1	0,818	0,279	Valid
2	0,871	0,279	Valid
3	0,796	0,279	Valid
4	0,738	0,279	Valid
5	0,791	0,279	Valid
6	0,857	0,279	Valid
7	0,817	0,279	Valid
8	0,736	0,279	Valid
9	0,859	0,279	Valid
10	0,638	0,279	Valid
11	0,722	0,279	Valid
12	0,836	0,279	Valid
13	0,713	0,279	Valid
14	0,723	0,279	Valid
15	0,772	0,279	Valid
16	0,916	0,279	Valid
17	0,867	0,279	Valid
18	0,918	0,279	Valid
19	0,769	0,279	Valid

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil analisis 5.2. dapat dilihat bahwa 19 item tersebut lebih besar dari 0,279. Hal ini dapat disimpulkan bahwa 19 butir instrumen tersebut valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Selanjutnya, untuk hasil uji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu angket atau kuesioner yang merupakan indikator dari suatu

variabel. Kriteria suatu instrumen dikatakan reliabel, jika nilai yang diperoleh pada proses pengujian dengan uji statistik *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6, tetapi jika hasilnya kurang dari 0,6, maka dinyatakan tidak reliabel.

**Tabel 6.2 Uji Reliabilitas**

Variabel	r <sub>tabel</sub>	R <sub>hitung</sub> (Nilai <i>Cronbach Alpha</i> )	Keterangan
Pengaruh Efektivitas Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 tentang MPP Sidoarjo dalam Melayani Perpanjangan SIM Terhadap Tingkat Keberhasilan Implementasinya	0,968	0,683	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah

Tabel 5.3. menunjukkan bahwa variabel tersebut reliabel, karena pada kolom *Cronbach's Alpha* terlihat  $0,968 > 0,683$ .

## B. Hasil Analisis Deskriptif

Pada bab ini akan dijelaskan hasil penelitian penulis yang berjudul Pengaruh Penggunaan Mal Pelayanan Publik Terhadap Efektivitas Perpanjangan SIM Berdasarkan Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018. Data yang penulis peroleh berdasarkan hasil observasi dan penyebaran angket.

Angket dalam penelitian ini penulis sebarkan kepada masyarakat Sidoarjo yang pernah memperpanjang SIM-nya di Mal Pelayanan Publik dengan total 50 orang. Pengambilan data dilakukan dengan cara menyebarkan angket yang telah dibuat dengan 19 pertanyaan yang berhubungan dengan pengaruh penggunaan Mal Pelayanan Publik terhadap efektivitas perpanjangan SIM berdasarkan Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 berdasarkan teori Riant Nugroho serta Ripley dan

Franklin, yang mana untuk Riant Nugroho dijadikan sebagai acuan dari variabel Y yakni Efektivitas dan teori Ripley dan Franklin dijadikan sebagai acuan dari variabel X yakni Tingkat Keberhasilan Implementasi. Selanjutnya Skala Likert digunakan sebagai acuan untuk menghasilkan data kuantitatif. Berikut Skala Likert yang digunakan :

**Tabel 7.2 Pengukuran Skala Likert**

No	Skala Likert	Pernyataan	Nilai
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	RR	Ragu-Ragu	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

Penelitian ini menggunakan rumus persentase untuk melihat besar kecilnya frekuensi jawaban angket yang diberikan kepada responden, karena jumlah jawaban setiap angket berbeda. Adapun rumus persentase<sup>70</sup> yaitu :

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Besarnya persentase

f = Frekuensi jawaban per item

n = Jumlah sampel yang diolah

<sup>70</sup> Anas Sudjino, "Pengantar Statistika Pendidikan", (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997), 40

Setelah data dihitung persentasenya kemudian dianalisis menggunakan Skala Likert dimana skala ini paling sering digunakan untuk mengukur sikap, dan pendapat responden terhadap suatu objek.

Untuk mempermudah responden menjawab pertanyaan tentang pengaruh efektivitas Perbup Sidoarjo Nomor 38 Tahun 2018 tentang MPP Sidoarjo dalam melayani perpanjangan SIM terhadap keberhasilan implementasinya, penulis memberikan skor di setiap jawaban, yaitu pernyataan “Sangat Setuju (SS)” diberi nilai 5, Pernyataan “Setuju (S)” diberi nilai 4, Pernyataan “Ragu-Ragu (RR)” diberi nilai 3, Pernyataan “Tidak Setuju (TS)” diberi nilai 2, Pernyataan “Sangat Tidak Setuju (STS)” diberi nilai 1.

Untuk mengetahui penilaian responden terhadap suatu objek, skor dijumlahkan kemudian dicari skor rata-rata. Skor rata-rata diperoleh dari penjumlahan skor pada setiap skor dikalikan dengan frekuensinya masing-masing. Kemudian hasil penjumlahan tersebut dibagi dengan sampel atau frekuensi totalnya.

Agar analisa ini menjadi lebih luas, maka penelitian ini menggunakan skala interval yaitu dimana objek atau kategori dapat diurutkan berdasarkan atribut yang memberikan informasi tentang interval antara setiap objek dari kategori yang sama. Ukuran interval dapat ditambah atau dikurangi. Metode ini dapat dirumuskan dengan rumus berikut :

$$\text{Skala interval} = \{a(m-n):b\}$$

Keterangan :

a = jumlah atribut

m = skor tertinggi

n = skor terendah

b = jumlah skala penilaian yang ingin dibentuk

Jika skala penelitian yang akan dibentuk berjumlah 5, dimana skor terendah adalah 1 dan skor tertinggi adalah 5, maka skala interval skor pengaruh dapat dihitung seperti :  $\{1(5-1):5\} = 0,8$ . Jadi jarak tiap titik adalah 0,8 sehingga didapatkan kriteria penilaian sebagai berikut :

**Tabel 8.2 Kriteria Penilaian**

Sangat Tinggi	5 - 4,2
Tinggi	4,1 - 3,3
Sedang	3,2 - 2,4
Rendah	2,3 - 1,5
Sangat Rendah	1,4 - 0,6

Sumber: Perhitungan skala interval

Pada tabel selanjutnya penulis akan menjelaskan lebih lanjut terkait dengan hasil penelitian mengenai Pengaruh Efektivitas Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik Sidoarjo dalam Melayani Perpanjangan SIM terhadap Tingkat Keberhasilan Implementasinya yang akan dijelaskan lebih rinci pada tabel-tabel sebagai berikut :

**a. Analisis Variabel Pengaruh Efektivitas Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik**

Untuk mengukur efektivitas, penulis menggunakan teori Riant Nugroho yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya indikator efektivitas yang dikembangkan oleh Riant Nugroho menyatakan ada lima tepat yang diperhatikan dalam efektivitas Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 yaitu tepat kebijakan, tepat pelaksanaan, tepat target, tepat lingkungan, tepat proses. Selanjutnya penulis membuat penjelasan dari indikator tersebut menjadi pernyataan yang relevan dengan teori tersebut.

**1. Tepat kebijakan**

**Tabel 9.2 Tepat kebijakan (Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018)**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
1.	Pekab Sidoarjo bersama DPRDnya telah membuat kebijakan yang tepat yaitu Perbup nomor 37 tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik yang salah satunya memberikan pelayanan perpanjangan SIM.	Sangat Setuju	5	20	40%	100
		Setuju	4	23	46%	92
		Ragu-Ragu	3	4	8%	12
		Tidak Setuju	2	3	6%	6
		Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
		<b>Jumlah</b>		50	100%	210
		<b>Skor rata-rata</b>	<b>X = 210/50 = 4,2</b>			

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **20 (40%)** responden menyatakan **sangat setuju** jika dengan Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik dalam melayani perpanjangan SIM, **23 (46%)** dari 50 responden menjawab **setuju**, **4 (8%)** dari 50 responden menjawab **ragu-ragu**, serta **2 (6%)** responden dari 50 responden menjawab **tidak setuju**, dan **0 (0%)** responden menjawab **sangat tidak setuju**. Maka kesimpulannya dalam pernyataan Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 dalam melayani perpanjangan SIM yaitu **Sangat Tinggi** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **4,2** dan berada pada interval **5-4,2**.

**Tabel 10.2 Tepat kebijakan (Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018)**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
2.	Pekab Sidoarjo	Sangat Setuju	5	11	22%	55

telah melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dengan memberikan pelayanan perpanjangan SIM di MPP sesuai dengan Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018.	Setuju	4	27	54%	108
	Ragu-Ragu	3	9	18%	27
	Tidak Setuju	2	3	6%	6
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
	<b>Jumlah</b>		50	100%	196
	<b>Skor rata-rata</b>	<b>X = 196/50 = 3,9</b>			

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **11 (22%)** responden menyatakan **sangat setuju**, **27 (54%)** dari 50 responden menjawab **setuju**, **9 (18%)** dari 50 responden menjawab **ragu-ragu**, serta **3 (6%)** responden dari 50 responden menjawab **tidak setuju**, dan **0 (0%)** responden menjawab **sangat tidak setuju**. Maka kesimpulannya dalam pernyataan Pemkab Sidoarjo telah melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dengan memberikan melayani perpanjangan SIM yaitu **Tinggi** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **3,9** dan berada pada interval **4,1-3,3**.

## 2. Tepat Pelaksanaan

**Tabel 11.2 petugas melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
3.	Petugas yang melayani perpanjangan SIM telah melakukan tugas dan tanggung	Sangat Setuju	5	13	26%	65
		Setuju	4	27	54%	108
		Ragu-Ragu	3	7	14%	21

	jawabnya dengan baik.	Tidak Setuju	2	3	6%	6
		Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
		<b>Jumlah</b>		50	100%	200
		<b>Skor rata-rata</b>	<b>X = 200/50 = 4</b>			

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **13 (26%)** responden menyatakan **sangat setuju**, **27 (54%)** dari 50 responden menjawab **setuju**, **7 (14%)** dari 50 responden menjawab **ragu-ragu**, serta **3 (6%)** responden dari 50 responden menjawab **tidak setuju**, dan **0 (0%)** responden menjawab **sangat tidak setuju**. Maka kesimpulannya dalam pernyataan petugas telah melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dengan memberikan melayani perpanjangan SIM yaitu **Tinggi** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **4** dan berada pada interval **4,1-3,3**.

**Tabel 12.2 pelayanan petugas sangat memuaskan**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
4.	Petugas yang melayani perpanjangan SIM telah melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.	Sangat Setuju	5	10	20%	50
		Setuju	4	28	56%	112
		Ragu-Ragu	3	9	18%	27
		Tidak Setuju	2	2	4%	4
		Sangat Tidak Setuju	1	1	2%	1
		<b>Jumlah</b>		50	100%	194
		<b>Skor rata-rata</b>	<b>X = 194/50 = 3,8</b>			

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **10 (20%)** responden menyatakan **sangat setuju**, **28 (56%)** dari 50 responden menjawab **setuju**, **9 (18%)** dari 50 responden menjawab **ragu-ragu**, serta **2 (4%)** responden dari 50 responden menjawab **tidak setuju**, dan **1 (2%)** responden menjawab **sangat tidak setuju**. Maka kesimpulannya dalam pernyataan pelayanan petugas sangat memuaskan yaitu **Tinggi** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **3,8** dan berada pada interval **4,1-3,3**.

**Tabel 13.2** petugas menjelaskan tata cara perpanjangan SIM

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S	
5.	Mengenai tata cara perpanjangan SIM di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo sudah dijelaskan dengan detail oleh petugas.	Sangat Setuju	5	9	18%	45	
		Setuju	4	23	46%	92	
		Ragu-Ragu	3	15	30%	45	
		Tidak Setuju	2	3	6%	6	
		Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0	
		<b>Jumlah</b>			50	100%	188
		<b>Skor rata-rata</b>			<b><math>X = 188/50 = 3,7</math></b>		

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **9 (18%)** responden menyatakan **sangat setuju**, **23 (46%)** dari 50 responden menjawab **setuju**, **15 (30%)** dari 50 responden menjawab **ragu-ragu**, serta **3 (6%)** responden dari 50 responden menjawab **tidak setuju**, dan **0 (0%)** responden menjawab **sangat tidak setuju**. Maka kesimpulannya dalam pernyataan petugas menjelaskan tata cara

perpanjangan SIM yaitu **Tinggi** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **3,7** dan berada pada interval **4,1-3,3**.

### 3. Tepat Target

**Tabel 14.2 Pembangunan Mal Pelayanan Publik untuk akses pelayanan yang lebih baik**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
6.	Pemkab Sidoarjo sudah tepat dalam pembangunan Mal Pelayanan Publik untuk akses pelayanan yang lebih baik	Sangat Setuju	5	9	18%	45
		Setuju	4	23	46%	92
		Ragu-Ragu	3	15	30%	45
		Tidak Setuju	2	3	6%	6
		Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
		<b>Jumlah</b>		50	100%	188
		<b>Skor rata-rata</b>				<b>X = 188/50 = 3,7</b>

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **9 (18%)** responden menyatakan **sangat setuju**, **23 (46%)** dari 50 responden menjawab **setuju**, **15 (30%)** dari 50 responden menjawab **ragu-ragu**, serta **3 (6%)** responden dari 50 responden menjawab **tidak setuju**, dan **0 (0%)** responden menjawab **sangat tidak setuju**. Maka kesimpulannya dalam pernyataan petugas menjelaskan tata cara perpanjangan SIM yaitu **Tinggi** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **3,7** dan berada pada interval **4,1-3,3**.

**Tabel 15.2 terbantu untuk memperpanjang SIM di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S	
7.	Merasa terbantu untuk perpanjangan SIM di Mal Pelayanan Publik	Sangat Setuju	5	13	26%	65	
		Setuju	4	28	56%	112	
		Ragu-Ragu	3	6	12%	24	
		Tidak Setuju	2	2	4%	4	
		Sangat Tidak Setuju	1	1	2%	1	
		<b>Jumlah</b>			50	100%	206
		<b>Skor rata-rata</b>			<b>X = 206/50 = 4,1</b>		

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **13 (26%)** responden menyatakan **sangat setuju**, **28 (56%)** dari 50 responden menjawab **setuju**, **6 (12%)** dari 50 responden menjawab **ragu-ragu**, serta **2 (4%)** responden dari 50 responden menjawab **tidak setuju**, dan **1 (2%)** responden menjawab **sangat tidak setuju**. Maka kesimpulannya dalam pernyataan terbantu untuk memperpanjang SIM di MPP Sidoarjo yaitu **Tinggi** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **4,1** dan berada pada interval **4,1-3,3**.

**Tabel 16.2 Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik tepat sasaran**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
8.	Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 tentang	Sangat Setuju	5	15	30%	75
		Setuju	4	26	52%	104

Mal Pelayanan Publik sudah tepat sasaran sehingga memudahkan akses masyarakat dalam memperpanjang SIM	Ragu-Ragu	3	5	10%	15
	Tidak Setuju	2	4	8%	8
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
	<b>Jumlah</b>		50	100%	202
	<b>Skor rata-rata</b>	<b>X = 202/50 = 4,04</b>			

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **15 (30%)** responden menyatakan **sangat setuju**, **26 (52%)** dari 50 responden menjawab **setuju**, **5 (10%)** dari 50 responden menjawab **ragu-ragu**, serta **4 (8%)** responden dari 50 responden menjawab **tidak setuju**, dan **0 (0%)** responden menjawab **sangat tidak setuju**. Maka kesimpulannya dalam pernyataan Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik tepat sasaran yaitu **Tinggi** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **4,04** dan berada pada interval **4,1-3,3**.

**Tabel 17.2 Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 adalah kebijakan baru**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
9.	Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2017 tentang Mal Pelayanan Publik Sidoarjo adalah kebijakan baru yang dibutuhkan masyarakat.	Sangat Setuju	5	14	28%	70
		Setuju	4	28	56%	112
		Ragu-Ragu	3	5	10%	15
		Tidak Setuju	2	3	6%	6
		Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
		<b>Jumlah</b>		50	100%	203

		<b>Skor rata-rata</b>	<b><math>X = 203/50 = 4,06</math></b>
--	--	-----------------------	---------------------------------------

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **14 (28%)** responden menyatakan **sangat setuju**, **28 (56%)** dari 50 responden menjawab **setuju**, **5 (10%)** dari 50 responden menjawab **ragu-ragu**, serta **3 (6%)** responden dari 50 responden menjawab **tidak setuju**, dan **0 (0%)** responden menjawab **sangat tidak setuju**. Maka kesimpulannya dalam pernyataan Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 adalah kebijakan baru yaitu **Tinggi** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **4,06** dan berada pada interval **4,1-3,3**.

#### 4. Tepat Lingkungan

**Tabel 18.2 komunikasi antar birokrat atasan dan bawahan terjalin baik**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
10.	Komunikasi antar birokrat atasan dan birokrat bawahan dalam memberikan pelayanan perpanjangan SIM di MPP Sidoarjo sudah terjalin dengan baik.	Sangat Setuju	5	7	14%	35
		Setuju	4	21	42%	84
		Ragu-Ragu	3	20	40%	60
		Tidak Setuju	2	2	4%	4
		Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
		<b>Jumlah</b>			50	100%
		<b>Skor rata-rata</b>		<b><math>X = 185/50 = 3,7</math></b>		

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **7 (14%)** responden menyatakan **sangat setuju**, **21 (42%)** dari 50 responden menjawab **setuju**, **20 (60%)** dari 50 responden menjawab **ragu-ragu**, serta **2 (4%)** responden dari 50

responden menjawab **tidak setuju**, dan **0 (0%)** responden menjawab **sangat tidak setuju**. Maka kesimpulannya dalam pernyataan komunikasi antar birokrat atasan dan bawahan terjalin baik yaitu **Tinggi** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **3,7** dan berada pada interval **4,1-3,3**.

**Tabel 19.2 tidak ada perbedaan antara pimpinan dengan petugas**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
11.	Tidak adanya perbedaan pendapat antar pimpinan & petugas di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo.	Sangat Setuju	5	6	12%	30
		Setuju	4	19	38%	76
		Ragu-Ragu	3	22	44%	66
		Tidak Setuju	2	3	6%	6
		Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
		<b>Jumlah</b>		50	100%	178
		<b>Skor rata-rata</b>		<b>X = 178/50 = 3,5</b>		

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **6 (12%)** responden menyatakan **sangat setuju**, **19 (38%)** dari 50 responden menjawab **setuju**, **22 (44%)** dari 50 responden menjawab **ragu-ragu**, serta **3 (6%)** responden dari 50 responden menjawab **tidak setuju**, dan **0 (0%)** responden menjawab **sangat tidak setuju**. Maka kesimpulannya dalam pernyataan tidak ada perbedaan antara pimpinan dengan petugas yaitu **Tinggi** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **3,5** dan berada pada interval **4,1-3,3**.

**Tabel 20.2 Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 terlaksana dengan baik**

No	Pernyataan	Pilihan	Bobot	F	P	S
----	------------	---------	-------	---	---	---

		<b>Jawaban Angket</b>	<b>Nilai</b>			
12.	Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 terlaksana dengan baik dan maksimal.	Sangat Setuju	5	8	16%	40
		Setuju	4	28	56%	112
		Ragu-Ragu	3	10	20%	30
		Tidak Setuju	2	4	8%	8
		Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
		<b>Jumlah</b>		50	100%	190
		<b>Skor rata-rata</b>		<b>X = 190/50 = 3,8</b>		

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **8 (16%)** responden menyatakan **sangat setuju**, **28 (56%)** dari 50 responden menjawab **setuju**, **10 (20%)** dari 50 responden menjawab **ragu-ragu**, serta **4 (8%)** responden dari 50 responden menjawab **tidak setuju**, dan **0 (0%)** responden menjawab **sangat tidak setuju**. Maka kesimpulannya dalam pernyataan Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 terlaksana dengan baik yaitu **Tinggi** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **3,8** dan berada pada interval **4,1-3,3**.

## 5. Tepat Proses

**Tabel 21.2 Pengetahuan tentang Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
13.	Anda mengetahui Perbup Sidoarjo	Sangat Setuju	5	9	18%	45
		Setuju	4	26	52%	104

Nomor 37 Tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik Sidoarjo.	Ragu-Ragu	3	9	18%	27
	Tidak Setuju	2	6	12%	12
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
	<b>Jumlah</b>		50	100%	188
	<b>Skor rata-rata</b>	<b>X = 188/50 = 3,7</b>			

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **9 (18%)** responden menyatakan **sangat setuju**, **26 (52%)** dari 50 responden menjawab **setuju**, **9 (18%)** dari 50 responden menjawab **ragu-ragu**, serta **6 (12%)** responden dari 50 responden menjawab **tidak setuju**, dan **0 (0%)** responden menjawab **sangat tidak setuju**. Maka kesimpulannya dalam pernyataan pengetahuan tentang Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 yaitu **Tinggi** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **3,7** dan berada pada interval **4,1-3,3**.

**Tabel 22.2 Pemahaman tentang Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
14.	Anda memahami isi dari Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik Sidoarjo.	Sangat Setuju	5	8	16%	40
		Setuju	4	24	48%	96
		Ragu-Ragu	3	9	18%	27
		Tidak Setuju	2	9	18%	18
		Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
		<b>Jumlah</b>		50	100%	181

		<b>Skor rata-rata</b>	<b><math>X = 181/50 = 3,6</math></b>
--	--	-----------------------	--------------------------------------

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **8 (16%)** responden menyatakan **sangat setuju**, **24 (48%)** dari 50 responden menjawab **setuju**, **9 (18%)** dari 50 responden menjawab **ragu-ragu**, serta **9 (18%)** responden dari 50 responden menjawab **tidak setuju**, dan **0 (0%)** responden menjawab **sangat tidak setuju**. Maka kesimpulannya dalam pernyataan pemahaman tentang Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 yaitu **Tinggi** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **3,6** dan berada pada interval **4,1-3,3**.

Berdasarkan perhitungan persentase, penulis membuat rekapitulasi dari 14 pernyataan di atas dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 23.2 Rata-Rata Indikator Variabel X**

No	Indikator	Nilai	Kategori
1	Pemkab Sidoarjo bersama DRPDnya telah membuat kebijakan yang tepat yaitu Perbup nomor 37 tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik yang salah satunya memberikan pelayanan perpanjangan SIM.	4,2	Sangat Tinggi
2	Pemkab Sidoarjo telah melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dengan memberikan pelayanan perpanjangan SIM di MPP sesuai dengan Perbup nomor 37 tahun 2018.	3,9	Tinggi
3	Petugas yang melayani perpanjangan SIM telah melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.	4	Tinggi
4	Pelayanan yang diberikan oleh petugas sangat memuaskan.	3,8	Tinggi
5	Mengenai tata cara perpanjangan SIM di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo sudah dijelaskan dengan detail oleh petugas.	3,7	Tinggi
6	Pemkab Sidoarjo sudah tepat dalam pembangunan Mal Pelayanan Publik untuk akses	3,7	Tinggi

	elayanan yang lebih baik.		
7	Merasa terbantu untuk perpanjangan SIM di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo.	4,1	Tinggi
8	Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik sudah tepat sasaran sehingga memudahkan akses masyarakat dalam memperpanjang SIM.	4,04	Tinggi
9	Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik Sidoarjo adalah kebijakan baru yang dibutuhkan masyarakat.	4,06	Tinggi
10	Komunikasi antar birokrat atasan dan birokrat bawahan dalam memberikan pelayanan perpanjangan SIM di Mal Pelayanan Publik sudah terjalin dengan baik.	3,7	Tinggi
11	Tidak adanya perbedaan pendapat antar pimpinan & petugas di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo.	3,5	Tinggi
12	Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 terlaksana dengan baik dan maksimal.	3,8	Tinggi
13	Anda mengetahui Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik Sidoarjo.	3,7	Tinggi
14	Anda memahami Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik Sidoarjo.	3,6	Tinggi
<b>Jumlah</b>		<b>3,8</b>	

Tabel diatas untuk menghitung nilai rata-rata indikator variabel (X) “Pengaruh Efektivitas Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018”.

Adapun berkenaan dengan teori lima tepat Riant Nugroho akan hal-hal yang mempengaruhi efektivitas yang mana pada penelitian ini adalah tepat kebijakan, tepat pelaksanaan, tepat target, tepat lingkungan, dan tepat proses.

Dengan demikian, berkenaan dengan hasil perolehan nilai total rata-rata indikator variabel (x) Pengaruh Efektivitas Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018

sebesar **3,8** maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Pengaruh Efektivitas Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 dapat dikategorikan **Tinggi** karena berada pada interval di antara 4,1-3,3.

### **b. Analisis Variabel Tingkat Keberhasilan Implementasi dalam Pelayanan Perpanjangan SIM**

Untuk mengukur keberhasilan implementasi, penulis menggunakan teori Ripley dan Franklin yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Indikator implementasi terdapat tiga faktor yang meliputi kepatuhan, lancarnya rutinitas fungsi, dan terwujudnya kinerja dan dampak yang dikehendaki. Selanjutnya penulis membuat penjelasan dari indikator tersebut menjadi pernyataan yang relevan dengan teori tersebut.

#### **1. Kepatuhan**

**Tabel 24.2 Birokrat menerapkan pelayanan sesuai isi Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
15.	Birokrat/aparatur menerapkan pelayanan perpanjangan SIM sesuai dengan isi Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018.	Sangat Setuju	5	8	16%	40
		Setuju	4	28	56%	112
		Ragu-Ragu	3	12	24%	36
		Tidak Setuju	2	2	4%	4
		Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
		<b>Jumlah</b>		50	100%	192
		<b>Skor rata-rata</b>		<b><math>X = 192/50 = 3,8</math></b>		

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **8 (16%)** responden menyatakan **sangat setuju**, **28 (56%)** dari 50 responden menjawab **setuju**, **12 (24%)** dari 50 responden menjawab **ragu-ragu**, serta **2 (4%)** responden dari 50 responden menjawab **tidak setuju**, dan **0 (0%)** responden menjawab **sangat tidak setuju**. Maka kesimpulannya dalam pernyataan birokrat menerapkan pelayanan sesuai isi Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 yaitu **Tinggi** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **3,8** dan berada pada interval **4,1-3,3**.

## 2. Lancarnya Rutinitas Fungsi

**Tabel 25.2 Sarana dan prasarana pelayanan**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
16.	Sarana dan prasarana yang digunakan dalam melayani perpanjangan SIM memadai dan lengkap.	Sangat Setuju	5	12	24%	60
		Setuju	4	28	56%	112
		Ragu-Ragu	3	7	14%	21
		Tidak Setuju	2	3	6%	6
		Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
		<b>Jumlah</b>		50	100%	199
		<b>Skor rata-rata</b>		<b><math>X = 199/50 = 3,9</math></b>		

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **12 (24%)** responden menyatakan **sangat setuju**, **28 (56%)** dari 50 responden menjawab **setuju**, **7 (14%)** dari 50 responden menjawab **ragu-ragu**, serta **3 (6%)** responden dari 50 responden menjawab **tidak setuju**, dan **0 (0%)** responden menjawab **sangat tidak setuju**. Maka kesimpulannya dalam pernyataan sarana dan prasarana pelayanan yaitu

**Tinggi** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **3,9** dan berada pada interval **4,1-3,3**.

**Tabel 26.2 Birokrat melaksanakan tugas dengan baik**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
17.	Birokrat/aparaturn melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan baik.	Sangat Setuju	5	12	24%	60
		Setuju	4	26	52%	104
		Ragu-Ragu	3	10	20%	30
		Tidak Setuju	2	2	4%	4
		Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
		<b>Jumlah</b>		50	100%	198
		<b>Skor rata-rata</b>		<b>X = 198/50 = 3,9</b>		

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **12 (24%)** responden menyatakan **sangat setuju**, **26 (52%)** dari 50 responden menjawab **setuju**, **10 (20%)** dari 50 responden menjawab **ragu-ragu**, serta **2 (4%)** responden dari 50 responden menjawab **tidak setuju**, dan **0 (0%)** responden menjawab **sangat tidak setuju**. Maka kesimpulannya dalam pernyataan birokrat melaksanakan tugas dengan baik yaitu **Tinggi** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **3,9** dan berada pada interval **4,1-3,3**.

### 3. Terwujudnya Kinerja dan Dampak yang Dikehendaki

**Tabel 27.2 Pelayanan memberikan kepuasan kepada masyarakat**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
----	------------	-----------------	-------------	---	---	---

		<b>Angket</b>				
18.	Pelayanan perpanjangan SIM yang diberikan birokrat/aparatur memberikan kepuasan bagi Anda.	Sangat Setuju	5	10	20%	50
		Setuju	4	29	58%	116
		Ragu-Ragu	3	7	14%	21
		Tidak Setuju	2	4	8%	8
		Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
		<b>Jumlah</b>		50	100%	195
		<b>Skor rata-rata</b>		<b>X = 195/50 = 3,9</b>		

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **10 (20%)** responden menyatakan **sangat setuju**, **29 (58%)** dari 50 responden menjawab **setuju**, **7 (14%)** dari 50 responden menjawab **ragu-ragu**, serta **4 (8%)** responden dari 50 responden menjawab **tidak setuju**, dan **0 (0%)** responden menjawab **sangat tidak setuju**. Maka kesimpulannya dalam pernyataan pelayanan memberikan kepuasan kepada masyarakat yaitu **Tinggi** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **3,9** dan berada pada interval **4,1-3,3**.

**Tabel 28.2 Peningkatan dalam pelayanan**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
19.	Adanya peningkatan pelayanan dalam perpanjangan SIM.	Sangat Setuju	5	17	34%	85
		Setuju	4	24	48%	96
		Ragu-Ragu	3	5	10%	15

	Tidak Setuju	2	4	8%	8
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
	<b>Jumlah</b>		50	100%	204
	<b>Skor rata-rata</b>	<b><math>X = 204/50 = 4,08</math></b>			

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **17 (34%)** responden menyatakan **sangat setuju**, **24 (48%)** dari 50 responden menjawab **setuju**, **5 (10%)** dari 50 responden menjawab **ragu-ragu**, serta **4 (8%)** responden dari 50 responden menjawab **tidak setuju**, dan **0 (0%)** responden menjawab **sangat tidak setuju**. Maka kesimpulannya dalam pernyataan peningkatan dalam pelayanan yaitu **Tinggi** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **4,08** dan berada pada interval **4,1-3,3**.

Berdasarkan perhitungan persentase, penulis membuat rekapitulasi dari 5 pernyataan di atas dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 29.2 Rata-Rata Indikator Variabel Y**

No	Indikator	Nilai	Kategori
1	Birokrat/aparatur menerapkan pelayanan perpanjangan SIM sesuai dengan isi Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018.	3,8	Tinggi
2	Sarana dan prasarana yang digunakan dalam melayani perpanjangan SIM memadai dan lengkap.	3,9	Tinggi
3	Birokrat/aparatur melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan baik.	3,9	Tinggi
4	Pelayanan perpanjangan SIM yang diberikan birokrat/aparatur memberikan kepuasan bagi Anda.	3,9	Tinggi
5	Adanya peningkatan pelayanan dalam perpanjangan SIM	4,08	Tinggi

<b>Jumlah</b>	<b>3,9</b>
---------------	------------

Tabel diatas untuk menghitung nilai rata-rata indikator variabel (Y) “Tingkat Keberhasilan Implementasi Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 dalam Melayani Perpanjangan SIM”.

Implementasi kebijakan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah rangkaian konsep yang menjadi pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak. Adapun teori yang digunakan ialah teori dari Ripley dan Franklin yakni kepatuhan, lancarnya rutinitas fungsi, dan terwujudnya kinerja dan dampak yang dikehendaki.

Dengan demikian, berkenaan dengan hasil perolehan nilai total rata-rata indikator variabel (y) tingkat keberhasilan implementasi dalam melayani perpanjangan SIM sebesar **3,9** maka penulis dapat menyimpulkan bahwa tingkat keberhasilan implementasi Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 dapat dikategorikan **Tinggi** karena berada pada interval di antara 4,1-3,3.

### C. Hasil Analisis Inferensial

Dalam melakukan penelitian ini penulis melakukan penyebaran angket yang berisi beberapa pernyataan dan diisi oleh 50 responden, yang penulis ringkas dalam tabel berikut ini :

**Tabel 30.2 Jumlah Variabel X & Y**

No	Jk	X	Y	No	Jk	X	Y
1.	P	57	20	26.	L	61	21
2.	P	65	25	27.	L	64	24
3.	P	51	20	28.	P	70	25
4.	P	53	20	29.	P	42	15
5.	L	48	19	30.	L	56	20

6.	P	56	20	31.	P	44	17
7.	L	56	20	32.	P	56	20
8.	P	57	20	33.	P	48	20
9.	P	57	23	34.	P	50	18
10.	P	52	19	35.	L	50	18
11.	L	33	11	36.	P	52	18
12.	L	59	20	37.	L	36	14
13.	P	60	21	38.	P	56	21
14.	L	50	17	39.	P	56	20
15.	P	52	19	40.	P	70	25
16.	P	63	23	41.	L	37	13
17.	P	54	20	42.	L	49	15
18.	P	56	20	43.	L	70	25
19.	P	54	20	44.	P	56	20
20.	P	59	24	45.	L	70	25
21.	P	62	24	46.	L	65	24
22.	P	61	23	47.	P	59	20
23.	P	31	10	48.	P	50	19
24.	L	40	15	49.	P	47	18
25.	L	54	20	50	P	56	20

Sumber: Data primer yang diolah

### 1. Hasil Analisis Koefisien Korelasi *Product Moment*

Untuk menganalisis data mengenai hubungan antara variabel X dan variabel Y dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik statistik dengan menggunakan analisis korelasi. Jika kenaikan nilai variabel X selalu diikuti dengan kenaikan nilai variabel Y, dan sebaliknya, penurunan nilai variabel X selalu diikuti dengan

penurunan nilai variabel Y, maka hubungan seperti itu disebut hubungan yang positif. Sebaliknya, jika nilai variabel X yang tinggi selalu diikuti oleh nilai variabel Y yang rendah, dan sebaliknya, jika nilai variabel Y yang rendah selalu diikuti oleh nilai variabel Y yang tinggi, hubungan antara keduanya variabel disebut hubungan negatif.<sup>71</sup>

Teknik statistik yang digunakan dalam analisis korelasi dalam penelitian ini menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, yang merupakan salah satu teknik yang dikembangkan oleh Karl Pearson untuk menghitung koefisien korelasi. Kegunaan uji *Pearson Product Moment* atau analisis korelasi adalah untuk mencari hubungan variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) dan datanya berbentuk interval dan rasio.<sup>72</sup>

Korelasi *Pearson Product Moment* dilambangkan dengan  $r$ , asalkan nilai  $r$  tidak lebih dari harga  $(-1 < r < +1)$ . Jika  $r = -1$  berarti korelasi negatif sempurna,  $r = 0$  berarti tidak ada korelasi, dan  $r = 1$  berarti korelasinya sempurna positif (kuat). Atau dengan kata lain, koefisien korelasi bergerak antara 0,000 sampai +1,000 atau antara 0,000 sampai -1,000, tergantung arah korelasinya, nihil, positif, atau negatif. Koefisien dengan tanda positif menunjukkan arah korelasi positif. Koefisien dengan tanda negatif menunjukkan arah korelasi negatif. Sedangkan koefisien dengan nilai 0,000 menunjukkan bahwa tidak ada korelasi antara X dan Y.<sup>73</sup> Sedangkan harga  $r$  akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai  $r$  sebagai berikut:

**Tabel 31.2 Interpretasi nilai  $r$**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,339	Rendah
0,40 - 0,559	Cukup
0,60 - 0,779	Kuat

<sup>71</sup> Sutrisno Hadi, "Statistik (Jilid 2)", (Penerbit Andi: Yogyakarta, 2004), 233

<sup>72</sup> Ibid, 236

<sup>73</sup> Ibid, 234

0,80 - 1,00	Sangat Kuat
-------------	-------------

Hasil analisis korelasi Product Pearson Moment dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 32.2 Korelasi**

		EFEKTIVITAS	IMPLEMENTASI
EFEKTIVITAS	Pearson Correlation	1	,953**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	50	50
IMPLEMENTASI	Pearson Correlation	,953**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	50	50

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Interpretasi output SPSS pada tabel *correlations*, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,953, dengan signifikansi sebesar 0,000. Berdasarkan data di atas dimungkinkan untuk menguji hipotesis dengan membandingkan tingkat signifikansi (p-value) dengan error.

Jika signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima

Jika signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak

Pada kasus ini terlihat bahwa koefisien korelasi adalah 0,953 dengan signifikansi 0,000. Karena signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak, berarti  $H_a$  diterima. Artinya ada hubungan yang signifikansi antara efektivitas Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 terhadap tingkat keberhasilan implementasi.

Dengan taraf kepercayaan 0,05 (5%), maka dapat diperoleh harga r tabel sebesar 0,279. Ternyata harga r hitung lebih besar dari pada r tabel ( $0,953 > 0,279$ ),

sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya ada hubungan yang signifikan antara efektivitas Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 terhadap tingkat keberhasilan implementasi dalam pelayanan perpanjangan SIM. Data dan harga koefisien yang diperoleh mencerminkan keadaan populasi.

Berdasarkan hasil koefisien korelasi tersebut juga dapat dipahami bahwa korelasinya bersifat positif, artinya semakin tinggi efektivitas Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 maka akan di barengi dengan semakin tinggi pula tingkat keberhasilan implementasinya dalam pelayanan perpanjangan SIM. Dengan memperhatikan harga koefisien korelasi sebesar 0,953 berarti korelasinya bersifat kuat.

## 2. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Dalam menganalisis efektivitas Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 terhadap tingkat keberhasilan implementasinya dalam pelayanan perpanjangan SIM dianalisis berdasarkan *standardized coefficient* hasil regresi antara pengaruh efektivitas Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 terhadap tingkat keberhasilan implementasinya. Berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat, hasil analisis regresi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 33.2 Hasil Analisis Regresi**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.067	.926		-.072	.943
	EFEKTIVITAS (X)	.366	.017	.953	21.702	.000

a. Dependent Variable: IMPLEMENTASI (Y)

Pada tabel Coefficients, pada kolom B pada Constant (a) adalah -0,067. Sedang nilai Efektivitas (b) adalah 0,366. Sehingga persamaan/model regresinya dapat ditulis :

$$Y = a + bX \text{ atau } -0,067 + 0,366X$$

Dari persamaan diatas dapat disimpulkan bahwa:

- Nilai konstanta ( $B_0$ ) adalah  $-0,067$ , artinya bahwa nilai negatif variabel independen. Hal ini berarti bahwa jika efektivitas bernilai 0, maka implementasi bernilai negatif. Untuk nilai konstanta nya minus dapat diartikan bahwa rata-rata kontribusi variabel lain diluar model memberikan dampak negatif terhadap tingkat keberhasilan implementasinya. Jadi, setiap kenaikan nilai variabel X (efektivitas) 1% maka variabel Y (implementasi) akan turun sebesar  $0,067$ .
- Nilai  $0,366$  merupakan koefisien regresi dari variabel efektivitas yang menunjukkan bahwa variabel efektivitas berpengaruh positif terhadap variabel keberhasilan implementasi.

Dengan demikian bahwa efektivitas Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 berpengaruh positif terhadap tingkat keberhasilan implementasi dalam pelayanan perpanjangan SIM diterima.

### 3. Hasil Uji T

Hasil uji t antara pengaruh efektivitas Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 terhadap tingkat keberhasilan implementasinya. Pada suatu tingkat tertentu uji t dilakukan dengan melihat  $t_{hitung}$  terhadap  $t_{tabel}$  sebagaimana kriteria uji  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ .

Berdasarkan perhitungan SPSS diatas, nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $21,702$ , sedangkan alpha 5% sebesar  $2,010$ , artinya ada pengaruh signifikan variabel efektivitas Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 terhadap keberhasilan implementasi. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi efektivitas Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2019 maka tingkat keberhasilan implementasi akan semakin meningkat, begitu pula sebaliknya.

Dengan demikian keputusan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada alpha 5%. Sehingga hasil uji empiris pengaruh efektivitas Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 dalam pelayanan perpanjangan SIM terhadap tingkat keberhasilan implementasinya berdasarkan tabel *coefficient* diatas, diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar  $21,702 >$  dari  $t_{tabel}$  pada alpha 5% sebesar  $2,010$  jadi dapat disimpulkan

bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . Hal ini menunjukkan bahwa diterimanya  $H_a$  yang menyatakan adanya pengaruh positif dan signifikan antara efektivitas Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 dalam melayani perpanjangan SIM terhadap tingkat keberhasilan implementasinya.

#### 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 34.2 Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.953 <sup>a</sup>	.908	.906	1.071

a. Predictors: (Constant), EFEKTIVITAS (X)

b. Dependent Variable: IMPLEMENTASI (Y)

Tabel diatas menjelaskan nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,953 dan menjelaskan besarnya persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil kuadrat dari R. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,908, yang berarti pengaruh variabel bebas (Efektivitas Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 dalam melayani perpanjangan SIM) terhadap variabel terikat (Tingkat keberhasilan implementasi) adalah sebesar 90,8%, sedangkan sisanya yakni 9,2% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel X.

#### 5. Hasil Uji Normalitas

Pengujian normalitas terhadap residu regresi, pengujian dilakukan dengan menggunakan *Skewness* dan *Kurtosis*. Hal ini dibuktikan dengan pengukuran perbandingan *skewness* dengan standar-errornya, serta perbandingan *kurtosis* dengan standar-errornya. Data yang berdistribusi normal adalah data yang memiliki nilai perbandingan *skewness* dan *kurtosis* antara rentang -2 sampai +2.

**Tabel 35.2 Skewness dan Kurtosis**

Descriptive Statistics					
	N	Skewness		Kurtosis	
		Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Efektivitas	50	-.528	.337	.456	.662
Implementasi	50	-.682	.337	.755	.662
Valid N (listwise)	50				

Untuk mengetahui tabel diatas berdistribusi normal atau tidak dengan menggunakan rumus rasio *skewness* dan rasio *kurtosis*. Rumus *skewness* dan *kurtosis* sebagai berikut :

**Variabel X (Efektivitas) (Skewness : Std. Error)**

$-0,528 : 0,337 = -1,566$  (nilai skewness terletak di antara -2 dan +2, maka distribusinya normal).

**Variabel X (Efektivitas) (Kurtosis : Std. Error)**

$0,456 : 0,662 = 0,688$  (nilai kurtosis terletak diantara -2 dan +2, maka distribusinya normal).

**Variabel Y (Implementasi) (Skewness : Std. Error)**

$-0,682 : 0,337 = -2,023$  (nilai skewness terletak di antara -2 dan +2, maka distribusinya normal).

**Variabel Y (Implementasi) (Kurtosis : Std. Error)**

$0,755 : 0,662 = 1,140$  (nilai kurtosis terletak diantara -2 dan +2, maka distribusinya normal).

Jadi kesimpulan yang dapat diambil adalah **kedua variabel berdistribusi normal** serta model regresi layak digunakan karena memenuhi asumsi normalitas.

#### D. Hasil Pembahasan

Pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan dan perhatian di era otonomi daerah sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan

publik. Undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik merupakan fungsi pemerintahan itu sendiri. Dalam tugas pokok fungsinya pemerintahan yang baik adalah yang dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, meningkatkan kualitas ekonomi, sosial budaya, mengurangi angka kemiskinan, memperkuat perlindungan terhadap masyarakat dan lingkungan, serta bijak dalam memanfaatkan sumber daya alam sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat dari Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan publik yang dilaksanakan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat atas peningkatan pelayanan publik sebagai upaya untuk mempertegas capaian pemerintahan yang baik.

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal tersebut dimungkinkan karena semakin hari masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah.

Peningkatan pelayanan publik menjadi salah satu agenda utama dari dilaksanakannya Reformasi Birokrasi. Karena dirasakan kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat, dalam arti tingkat kepuasan masyarakat masih rendah, ditandai masih banyaknya keluhan-keluhan terhadap penyelenggara pelayanan publik, baik yang berkaitan dengan prosedur pelayanan

yang masih terkesan berbelit-belit, kelambatan dalam pengurusan, biaya yang tidak terjangkau maupun sikap petugas pelayanan yang tidak mencerminkan sikap sebagai abdi masyarakat.

Mencermati peran layanan yang semakin menonjol maka tidak heran apabila masalah pelayanan menjadi sorotan dan mendapatkan porsi yang lebih besar dan berulang kali menjadi isu publik yang sering dibicarakan. Untuk pemerintahan di kecamatan masalah pelayanan menjadi konsentrasi utama karena menyangkut kepentingan umum dan masyarakat secara keseluruhan. Tugas ini selaras dengan semangat reformasi birokrasi dimana aparat pemerintahan menjadi pelayan masyarakat dengan sebaik-baiknya sebagaimana tercantum dalam amanat undang-undang.

Salah satu upaya yang telah dilakukan Pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik adalah dengan membangun Mal Pelayanan Publik yang diatur dengan Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik. MPP merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kabupaten dimaksudkan sebagai salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara menjadikan MPP sebagai pusat sekaligus menjadi satu tempat pelayanan masyarakat sehingga akan terbagun pelayanan yang cepat, tepat, murah dan terjangkau sesuai dengan harapan masyarakat.

### **1. Efektivitas Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik**

Menurut pendapat Mahmudi mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”.<sup>74</sup> Berdasarkan pendapat tersebut, bahwa

---

<sup>74</sup> Mahmudi, “Manajemen Kinerja Sektor Publik”, (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2015), 92

efektivitas mempunyai hubungan timbal balik antara *output* dan tujuan. Semakin besar kontribusi *output*, maka semakin efektif suatu program atau kegiatan.

Efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil), program, atau kegiatan yang dianggap efektif jika output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan *spending wisely*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 4.1 mengenai hubungan arti efektivitas di bawah ini.

**Gambar 1.1 Hubungan Efektivitas**

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{OUTCOME}}{\text{OUTPUT}}$$

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka efektivitas adalah menggambarkan keseluruhan siklus input, proses dan output yang mengacu pada hasil suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai, sekaligus sebagai ukuran keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai sasarannya. Ini berarti, bahwa pengertian efektivitas yang penting adalah semata-mata hasil atau tujuan yang diinginkan.

Dalam menganalisis rumusan masalah pertama terkait dengan tingkat efektivitas Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik, penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Riant Nugroho mengenai lima tepat sebagai pisau analisis. Menurut Riant Nugroho, dalam teorinya mengemukakan bahwa efektivitas suatu kebijakan dapat berjalan efektif apabila telah memenuhi lima tepat yaitu tepat kebijakan, tepat pelaksanaan, tepat target, tepat lingkungan, dan tepat proses.

Berdasarkan apa yang dikemukakan oleh Riant Nugroho, maka dalam penelitian ini nantinya akan dianalisis dengan menggunakan lima tepat seperti yang telah disebutkan sebelumnya. Adapun analisisnya adalah sebagai berikut:

#### **a. Tepat Kebijakan**

Menurut Riant Nugroho, untuk menganalisis tepat kebijakan terdapat beberapa hal yang dicakup yaitu mengenai ketetapan kebijakan dinilai dari sejauh mana kebijakan yang ada telah bermuatan hal-hal yang memang memecahkan masalah yang hendak dipecahkan. Sisi kedua kebijakan adalah apakah kebijakan tersebut sudah dirumuskan sesuai dengan karakter masalah yang hendak dipecahkan. Sisi ketiga adalah kebijakan tersebut dibuat oleh lembaga yang mempunyai kewenangan (misi kelembagaan) yang sesuai dengan karakter kebijakannya.

Berdasarkan pada data diatas terkait dengan tepat kebijakan yang dilakukan oleh Pemkab. Sidoarjo telah berhasil dilakukan dan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Riant Nugroho. Serta Pemkab. Sidoarjo telah paham akan tugas dan kewajibannya dalam memberikan pelayanan perpanjangan SIM yang lebih baik sesuai dengan isi dari Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018.

#### **b. Tepat Pelaksanaan**

Selain bentuk tepat kebijakan yang diterapkan, suatu efektivitas kebijakan juga akan berjalan jika terjadinya tepat pelaksanaan. Seperti yang dikatakan Riant Nugroho bahwa aktor efektivitas kebijakan tidak hanya pemerintah. Oleh karena itu, tepat pelaksana mencakup aktor-aktor pelaksanaan kebijakan dan pembagian tugas serta wewenangnya dalam pelaksanaan Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 dalam pelayanan perpanjangan SIM.

Dengan demikian, Pemkab Sidoarjo sebagai pembuat Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 dan para birokrat sebagai pelaksana dalam pelayanan perpanjangan SIM telah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Riant Nugroho mengenai tepat pelaksana.

#### **c. Tepat Target**

Kemudian efektivitas kebijakan dapat berjalan sesuai dan efektif jika kebijakan tersebut tepat target. Artinya apakah target yang diintervensi sesuai dengan yang direncanakan, apakah tidak ada tumpang tindih dengan intervensi lain, atau tidak bertentangan dengan intervensi kebijakan lain. Kedua, apakah targetnya dalam kondisi siap untuk diintervensi ataukah tidak. Ketiga, apakah intervensi efektivitas kebijakan bersifat baru atau memperbaharui kebijakan sebelumnya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sasaran dari Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 sangat tepat target dengan mendirikan Mal Pelayanan Publik sebagai akses untuk pelayanan perpanjangan SIM. Dan sifat dari Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 ini termasuk dalam kebijakan baru.

#### **d. Tepat Lingkungan**

Ada dua lingkungan yang paling menentukan dalam efektivitas menurut Riant Nugroho, yaitu lingkungan kebijakan, yakni interaksi di antara lembaga perumus kebijakan dan pelaksana kebijakan dengan lembaga lain yang terkait. Lingkungan kedua adalah lingkungan eksternal kebijakan yaitu persepsi publik akan kebijakan, interpretasi dari lembaga-lembaga dari masyarakat, dan individu yang mampu menginterpretasikan kebijakan.

Dengan demikian, bahwa interaksi lingkungan internal dan eksternal dalam efektivitas Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 telah berjalan dengan baik dan tidak ada perbedaan pendapat. Serta persepsi publik mengenai Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 dapat dikatakan bagus dan diterima oleh masyarakat.

#### **e. Tepat Proses**

Secara umum, efektivitas kebijakan terdiri dari tiga proses, yaitu *policy acceptance*, bahwa publik memahami kebijakan sebagai kewajiban yang diperlukan untuk masa depan dan pemerintah memahami kebijakan sebagai tugas yang harus dilaksanakan. Kedua, *policy adoption*, publik menerima kebijakan sebagai kewajiban yang diperlukan untuk masa depan dan pemerintah menerima kebijakan sebagai tugas yang harus dilaksanakan. Ketiga, *strategic readiness*, publik siap melaksanakan atau menjadi bagian dari kebijakan, di sisi lain birokrat pelaksana siap menjadi pelaksana kebijakan.

Dengan demikian, berdasarkan pada pernyataan di atas diketahui bahwa pemahaman publik dan respon publik terhadap Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 sangat baik.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dengan hasil perolehan nilai rata-rata dari semua pernyataan di atas sebesar 3,8 yang dapat dikategorikan tinggi. Maka tingkat efektivitas Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik Sidoarjo sangat tinggi dan bisa dikatakan baik. Berkenaan dengan teori lima tepat Riant Nugroho yang mempengaruhi efektivitas dalam Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 telah dicapai dalam semua aspek dan dalam pelaksanaannya berjalan dengan baik.

## **2. Tingkat Keberhasilan Implementasi Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 dalam Pelayanan Perpanjangan SIM**

Pemahaman tentang implementasi dapat dihubungkan dengan suatu peraturan atau kebijakan yang berorientasi pada kepentingan khalayak ramai atau masyarakat. Suatu kebijakan akan terlihat manfaatnya apabila telah dilakukan implementasi terhadap kebijakan tersebut. Implementasi kebijakan merupakan salah satu tindakan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya terhadap pengambilan keputusan. Implementasi kebijakan adalah tahapan penting dalam realisasi kebijakan publik secara komprehensif.

Implementasi kebijakan tidak akan dilakukan sebelum tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan. Jadi implementasi merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh berbagai faktor sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan itu sendiri.

Untuk mewujudkan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta sesuai dengan tujuan dibentuknya MPP, maka MPP Kabupaten Sidoarjo melibatkan 24 instansi, sehingga masyarakat mendapatkan berbagai jenis layanan dalam satu tempat yang sama.

Terdapat 134 layanan utama yang disediakan dalam Mal Pelayanan Publik (MPP). Sebelum didirikannya MPP, warga Kabupaten Sidoarjo yang ingin mengurus lebih dari satu perizinan harus datang ke kantor terkait dan hal tersebut dirasa tidak efisien, baik dari segi waktu maupun biaya. Sesuai dengan tujuan didirikannya MPP menurut Perbup Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 Pasal 3, MPP bertujuan untuk menyederhanakan persyaratan, prosedur, dan sistem. Untuk itu dibentuklah 134 layanan pengurusan perizinan maupun non perizinan dalam satu gedung yang sama agar prosedur yang dilakukan oleh masyarakat lebih singkat.

Setelah didirikannya MPP, layanan yang disediakan oleh MPP dalam satu gedung tersebut diatur secara umum sebagaimana dijelaskan sebagai berikut ini: 1. Pemohon mengambil nomor antrian *online* sesuai booth layanan yang dikehendaki dapat di download pada *Google Play Store* dengan nama aplikasi Antrian MPP Sidoarjo; 2. Pemohon datang ke Mal Pelayanan Publik; 3. Nomor antrian diberikan kepada pihak administrasi yang terdapat di bagian depan pelayanan; 4. Pemohon menuju ke booth layanan yang dikehendaki.

Dalam menganalisis rumusan masalah kedua terkait dengan tingkat keberhasilan implementasi Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 dalam pelayanan perpanjangan SIM, penulis menggunakan teori Ripley dan Franklin tentang

keberhasilan implementasi kebijakan sebagai pisau analisis. Menurut Ripley dan Franklin untuk mengetahui keberhasilan suatu implementasi kebijakan maka dapat dilihat dengan tiga dimensi yaitu kepatuhan, lancarnya rutinitas fungsi dan terwujudnya kinerja dan dampak yang dikehendaki.

Berdasarkan pada apa yang dikemukakan oleh Ripley dan Franklin, maka dalam penelitian ini menganalisis hasil data menggunakan tiga dimensi sebagaimana yang disebutkan sebelumnya. Adapun analisisnya adalah sebagai berikut:

**a. Kepatuhan**

Keberhasilan suatu implementasi kebijakan bisa diukur dari tingkat kepatuhan terhadap aturan-aturan atau pedoman-pedoman umum yang didukung oleh kebijakan tersebut. Dalam implementasi kebijakan, kepatuhan pada isi kebijakan merupakan bagian penting dan harus dimiliki oleh seluruh aparat birokrat yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan.

Terlihat bahwa adanya kepatuhan isi dari Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018, maka dapat dikatakan bahwa penerapan Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 tersebut telah merujuk kepada teori atau isi dari Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 yang sebenarnya.

**b. Lancarnya Rutinitas Fungsi**

Tercapainya sebuah implementasi kebijakan ditunjuk dengan adanya kelancaran rutinitas fungsi dan tidak adanya masalah yang dihadapi. Dalam organisasi rutinitas fungsi sangat berperan untuk mencapai tujuan organisasi.

Dengan adanya ketersediaan sarana dan prasarana untuk menunjang proses kelancaran tugas pokok birokrat sudah memadai dan tidak adanya masalah yang dihadapi.

### c. Terwujudnya Kinerja dan Dampak yang Dikehendaki

Tercapainya atau berhasil tidaknya dari suatu implementasi kebijakan mengacu dan mengarah pada kinerja dan dampak atau manfaat yang dikehendaki dari keseluruhan kebijakan yang ada.

Terdapat keberhasilan implementasi yaitu terwujudnya kinerja birokrat guna terciptanya pelayanan yang memberikan kepuasan masyarakat dan terwujudnya dampak Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 dalam pelayanan perpanjangan SIM yakni meningkatnya pelayanan yang telah diberikan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dengan hasil perolehan nilai rata-rata dari semua pernyataan diatas sebesar 3,9 yang dapat dikategorikan tinggi. Maka tingkat keberhasilan implementasi Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 dalam pelayanan perpanjangan SIM sangat bagus. Berkenaan dengan teori Ripley dan Franklin yang mempengaruhi keberhasilan implementasi dalam pelayanan perpanjangan SIM telah dicapai dalam semua aspek dan dalam pelaksanaannya berjalan dengan baik.

### 3. Pengaruh Efektivitas Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 terhadap Tingkat Keberhasilan Implementasi dalam Pelayanan Perpanjangan SIM

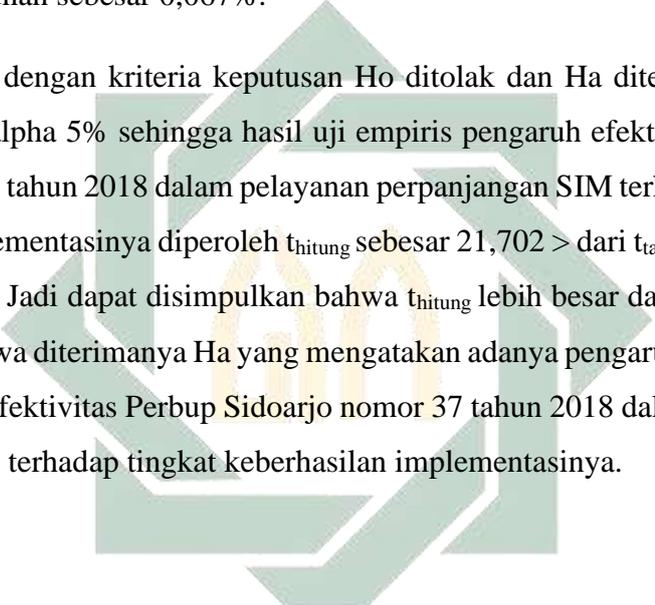
Setelah melakukan penelitian dari hasil kuesioner, ternyata efektivitas berpengaruh positif terhadap keberhasilan implementasinya di Sidoarjo. Berdasarkan hasil koefisien korelasi *Product Moment* dapat dipahami bahwa korelasinya bersifat positif, artinya semakin tinggi efektivitas Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 maka akan di barengi dengan semakin tinggi pula tingkat keberhasilan implementasinya dalam pelayanan perpanjangan SIM. Dengan memperhatikan harga koefisien korelasi sebesar 0,953 berarti korelasinya bersifat kuat.

Hal ini terlihat dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa efektivitas mempunyai keberhasilan sebesar 90,8% sementara sisanya 9,2% yang diterangkan

oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Persentase efektivitas mempengaruhi keberhasilan implementasi sebesar 90,8%.

Selanjutnya hasil analisis regresi linier sederhana diperoleh koefisien untuk variabel efektivitas sebesar 0,366 dengan konstanta -0,067 sehingga model persamaan regresi linier sederhana yaitu :  $Y = -0,067 + 0,366X$ . Berdasarkan hasil regresi linier diatas maka dapat dipresentasikan bahwa setiap kenaikan variabel X (efektivitas) 1% maka variabel Y (keberhasilan implementasi) diperkirakan akan mengalami penurunan sebesar 0,067%.

Kemudian dengan kriteria keputusan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada alpha 5% sehingga hasil uji empiris pengaruh efektivitas Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 dalam pelayanan perpanjangan SIM terhadap tingkat keberhasilan implementasinya diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 21,702 > dari  $t_{tabel}$  pada alpha 5% sebesar 2,010. Jadi dapat disimpulkan bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  hal ini menunjukkan bahwa diterimanya  $H_a$  yang mengatakan adanya pengaruh positif dan signifikan antara efektivitas Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 dalam melayani perpanjangan SIM terhadap tingkat keberhasilan implementasinya.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil pembahasan yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil analisis statistik menunjukkan data lapangan bahwa efektivitas Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik di Sidoarjo memiliki nilai rata-rata sebesar 3,8 yang dapat dikategorikan tinggi karena berada di antara 4,1-3,3.
2. Hasil analisis statistik menunjukkan data lapangan bahwa tingkat keberhasilan implementasi Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 dalam melayani perpanjangan SIM memiliki nilai sebesar 3,9 yang dapat dikategorikan tinggi karena berada di antara 4,1-3,3, dengan nilai tertinggi 4,08 yakni indikator peningkatan pelayanan dalam perpanjangan SIM untuk mempermudah masyarakat.
3. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan  $t_{hitung}$  lebih besar daripada  $t_{tabel}$  hal ini menunjukkan bahwa diterimanya  $H_a$  yang mengatakan adanya pengaruh positif dan signifikan antara efektivitas Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 terhadap tingkat keberhasilan implementasi dalam melayani perpanjangan SIM.

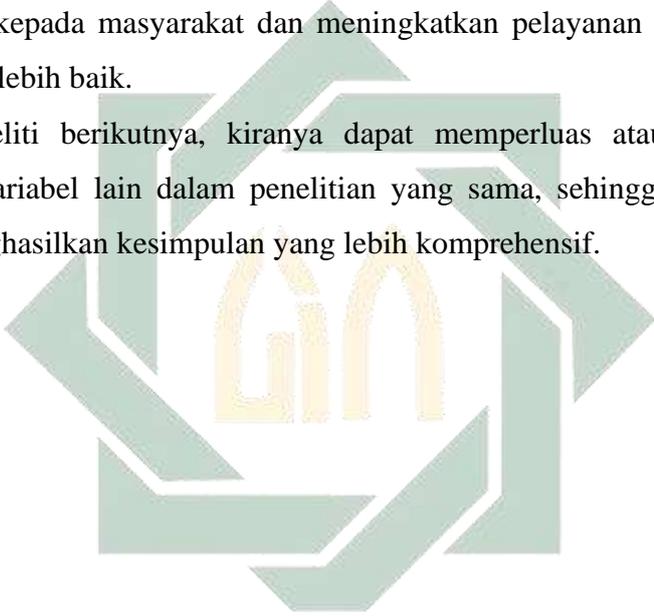
#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi masyarakat Sidoarjo dengan adanya kebijakan baru yakni Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik dapat memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan

kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan perpanjangan SIM

2. Untuk meningkatkan pelayanan yang memberikan kepuasan dalam pelayanan perpanjangan SIM di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo harus memperhatikan lagi tentang pemahaman birokrat terhadap isi dari Perbup Sidoarjo nomor 37 tahun 2018 dalam pelaksanaan pelayanan perpanjangan SIM dan ketersediaan sarana dan prasarana agar proses kelancaran tugas pokok berjalan lancar. Serta terwujudnya pelayanan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat dan meningkatkan pelayanan perpanjangan SIM yang lebih baik.
3. Bagi peneliti berikutnya, kiranya dapat memperluas atau menambah variabel-variabel lain dalam penelitian yang sama, sehingga diharapkan akan menghasilkan kesimpulan yang lebih komprehensif.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abidin, S. Z. (2019). *Kebijakan Publik*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Anshori, M. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Handayani, S. (1994). *Pengantar Ilmu Administrasi Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Nasution. (2000). *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nugroho, R. (2004). *Kebijakan Publik, Formulasi Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nugroho, R. (2011). *Public Policy: Dinamika Kebijakan - Analisis Kebijakan - Manajemen Kebijakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Siagian, S. P. (1987). *Manajemen Modern*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Siagian, S. P. (2002). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sinambela, L. P. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Publik, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Steers, R. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.

Tannenbaum, G. d. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Taufiqurakhman. (2014). *Kebijakan Publik Pendelegasian Tanggungjawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan*. Jakarta: Fisip Universitas Moestopo Beragama Pers.

Winarno, B. (2014). *Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus)*. Jakarta: Center of Academic Publishing Service.

#### **Web dan Berita Online**

Prihadi, S. O. (12 November 2019). Perpanjangan SIM di Sidoarjo Bertele-Tele. *CoWasJP*,  
<https://www.cowasjp.com/read/4655/20191112/101546/perpanjangan-sim-di-sidoarjo-berteletele/>.

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A