

**PERAN DIREKTORAT LALU LINTAS POLDA JAWA TENGAH  
DALAM MENCIPTAKAN AKUNTABILITAS PELAYANAN  
PUBLIK**

**TESIS**

**Disusun untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Magister Ilmu Hukum**



**Oleh :**  
WIDODO, S.H.  
NIM 21120066

**MAGISTER ILMU HUKUM FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS DARUL ULUM ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN GUPPI  
(UNDARIS)**

**2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Tesis : PERAN DIREKTORAT LALU LINTAS POLDA JAWA  
TENGAH DALAM MENCIPTAKAN AKUNTABILITAS  
PELAYANAN PUBLIK

Nama Mahasiswa : WIDODO, S.H.

NIM : 21120066

Program Studi : Magister Ilmu Hukum

Tesis ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan dinyatakan memenuhi syarat ilmiah untuk dipertahankan dalam Sidang Ujian Tesis yang diselenggarakan oleh Program Studi Magister Ilmu Hukum Undaris.

Persetujuan Dosen Pembimbing diberikan pada hari Sabtu, tanggal 1 April 2023.

### Tim Dosen Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Drs. H. Hono Sejati, S.H., M.Hum.

Pembimbing II



Dr. Hj. Wieke Dewi Suryandari, S.H., M.H., Sp.N.

Mengetahui



Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum

Dr. Drs. Lamijan, S.H., M.Si.

## HALAMAN PENGESAHAN UJIAN TESIS

Judul Tesis : PERAN DIREKTORAT LALU LINTAS POLDA JAWA  
TENGAH DALAM MENCIPTAKAN AKUNTABILITAS  
PELAYANAN PUBLIK

Nama Mahasiswa : WIDODO, S.H.

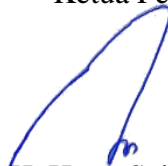
NIM : 21120066

Program Studi : Magister Ilmu Hukum

Tesis ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Ujian Tesis dan dinyatakan sah memenuhi syarat serta lulus pada hari hari ..., tanggal ... April 2023.

### Dewan Penguji Ujian Tesis

Ketua Penguji.



Dr. Drs. H. Hono Sejati, S.H., M.Hum.

Anggota Penguji,



Dr. Hj. Wieke Dewi Suryandari, S.H., M.H., Sp.N.

Anggota Penguji,



Dr. Hj. Endang Kusuma A, S.H., M.Hum

Mengetahui



Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum



Dr. Drs. Lamijan, S.H., M.Si.

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : WIDODO, S.H.  
Tempat, Tanggal Lahir : 10 Desember 1984  
NIM : 21120066  
Program Studi : Magister Ilmu Hukum

Menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa naskah tesis saya yang berjudul:

### **PERAN DIREKTORAT LALU LINTAS POLDA JAWA TENGAH DALAM MENCIPTAKAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK**

Adalah benar-benar merupakan karya asli saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya sendiri dalam naskah tesis tersebut telah diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tersebut tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik, berupa pencabutan tesis dan gelar akademik yang saya peroleh dari tesis tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ungaran, April 2023

Yang Membuat Pernyataan,



WIDODO, S.H.

## **PRAKATA**

Puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT, berkat karunia-Nya Tesis ini dapat penulis selesaikan. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Magister Hukum (S2) pada Program Pascasarjana Universitas Darul Ulum Islamic Center Sudirman Guppi Ungaran dengan judul **“PERAN DIREKTORAT LALU LINTAS POLDA JAWA TENGAH DALAM MENCIPTAKAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK”**

Penulis menyadari bahwa Tesis ini melibatkan banyak pihak yang telah berkontribusi baik berupa motivasi, tenaga dan pemikiran yang tak ternilai harganya. Maka perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan tulus kepada;

1. Dr. Drs. H. Hono Sejati, S.H., M.Hum., selaku Rektor Universitas Darul Ulum Islamic Center Sudirman Guppi Ungaran dan selaku pembimbing I tesis atas kesempatan yang diberikan untuk mengikuti pendidikan Program Magister Hukum Universitas Darul Ulum Islamic Center Sudirman Guppi Ungaran serta telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk bimbingan penyusunan hasil penelitian tesis ini.
2. Dr. Drs. Lamijan, S.H., M.Si., selaku ketua program studi magister ilmu hukum Universitas Darul Ulum Islamic Center Sudirman Guppi Ungaran atas kesempatan yang diberikan untuk mengikuti pendidikan Program Magister Hukum Universitas Darul Ulum Islamic Center Sudirman Guppi Ungaran.

3. Dr. Hj. Wieke Dewi Suryandari, S.H., M.H., Sp.N., selaku pembimbing II tesis yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk bimbingan penyusunan hasil penelitian tesis ini.
4. Bapak dan Ibu Staf pengajar dan Sekretariat Program Magister Hukum Universitas Darul Ulum Islamic Center Sudirman Guppi Ungaran.
5. Keluargaku terkasih, terima atas doa dan bantuan untuk penyelesaian hasil penelitian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih terdapat sejumlah kekurangan yang merupakan kelemahan penulis dalam membuat. Dengan segala hormat, segala bentuk kekurangan penulis mohon dapat dikoreksi oleh penguji pada ujian seminar hasil penelitian ini.

Ungaran, April 2023



**WIDODO, S.H.**

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian yaitu 1) mengetahui dan menganalisis peran Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik. 2) mengetahui dan menganalisis Hambatan yang dihadapi Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik. 3) mengetahui dan menganalisis upaya mengatasi Hambatan yang dihadapi Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik

Metode penelitian ini dapat dilihat dari data yang diteliti, maka penelitian ini termasuk penelitian kualitatif. Adapun penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci. Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan yuridis sosiologis. Penelitian yuridis sosiologis atau sosiologi hukum, yaitu pendekatan penelitian yang mempelajari pengaruh masyarakat terhadap hukum, sejauh mana gejala-gejala yang ada dalam masyarakat itu dapat memengaruhi hukum dan sebaliknya serta bertolak dari paradigma ilmu empiris.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diperoleh hasil yaitu, 1) bagaimana peran Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik 2) Hambatan yang dihadapi Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik 3) adanya upaya mengatasi Hambatan yang dihadapi Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik.

**Kata kunci: Direktorat Lalu Lintas, Polda Jawa Tengah, Pelayanan Publik, Akuntabilitas Publik**

## **ABSTRACT**

*The research objectives are 1) to identify and analyze the role of the Directorate of Traffic of the Central Java Regional Police in creating public service accountability. 2) identify and analyze the obstacles faced by the Central Java Traffic Police Directorate in creating public service accountability. 3) identify and analyze efforts to overcome the obstacles faced by the Central Java Traffic Police Directorate in creating public service accountability*

*This research method can be seen from the data studied, so this research is a qualitative research. As for qualitative research is research that is used to examine the condition of natural objects, where the researcher is a key instrument. The approach of this research is a sociological juridical approach. Sociological juridical research or legal sociology, namely a research approach that studies the influence of society on law, the extent to which the symptoms that exist in society can influence law and vice versa and departs from the paradigm of empirical science*

*Based on the results of the research and discussion, the results obtained are, 1) what is the role of the Central Java Regional Police traffic directorate in creating public service accountability 2) the obstacles faced by the Central Java Regional Police traffic directorate in creating public service accountability 3) there are efforts to overcome the obstacles faced by the traffic directorate across Central Java Regional Police in creating public service accountability.*

***Keywords: Directorate of Traffic, Central Java Regional Police, Public Services, Public Accountability***



## DAFTAR ISI

COVER .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN TESIS .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	iv
PRAKATA.....	v
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Kebaruan Penelitian.....	6
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian .....	8
F. Sistematika Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
A. Landasan Konseptual.....	10
1. Pelayanan Prima .....	10
2. Lalu Lintas .....	24
3. Akuntabilitas.....	25
4. Pembangunan Hukum.....	27
5. Implementasi Kebijakan Publik.....	29
B. Landasan Teoritis .....	38
1. Teori Kebijakan Publik.....	38
C. Originalitas Penelitian .....	40

D.	Kerangka Berpikir .....	46
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
A.	Jenis Penelitian .....	48
B.	Pendekatan Penelitian.....	48
C.	Lokasi Penelitian .....	48
D.	Sumber dan Jenis Data .....	48
E.	Subjek Penelitian .....	50
F.	Teknik Pengumpulan Data.....	50
G.	Teknik Analisis Data .....	51
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
A.	Bagaimana Peran Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah dalam menciptakan akuntabilitas Pelayanan Publik.....	53
B.	Hambatan yang dihadapi Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik .....	61
C.	Upaya mengatasi Hambatan yang dihadapi Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik .....	69
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>88</b>
A.	Kesimpulan.....	88
B.	Saran.....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>92</b>

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia teknologi dan informasi yang terjadi dalam beberapa waktu terakhir, secara signifikan juga turut serta mempengaruhi bidang pemerintahan. Dunia pemerintahan yang pada awalnya terkesan jauh dan bahkan sama sekali tidak memiliki relevansi dengan dunia teknologi dan informasi, saat ini ditekankan untuk bergabung dengan perkembangan yang ada. Penggabungan antara dunia pemerintahan dengan dunia teknologi dan informasi, secara khusus tidak hanya terjadi sebagai suatu konsekuensi atas revolusi digital yang terjadi. Karena pada faktanya, perkembangan yang terjadi juga merupakan tekanan yang diberikan oleh masyarakat. Masyarakat (terutama yang berada dalam negara demokrasi) dalam perjalanannya terus menuntut agar pemerintahan diselenggarakan secara terbuka.

Dalam perspektif ilmu pemerintahan, tuntutan yang diberikan terhadap para pemerintahan disebut sebagai perkembangan paradigma *good governance*. Secara etimologis, *good governance* dapat diartikan sebagai tata kelola pemerintahan yang baik. Sedangkan secara terminologis, berikut beberapa pengertian *good governance*:

1. *United Nation Development Program (UNDP)* menyatakan bahwa *good governance is the exercise of political, economic, and administrative authority to manage a nation's affairs at all level* (pelaksanaan otoritas

politik, ekonomi, dan administratif untuk mengelola urusan negara di semua tingkat)<sup>1</sup>.

2. *World Bank* atau Bank Dunia, mendefinisikan *good governance* sebagai *the way state power is used on managing economic and social resource for development society* (cara penggunaan kekuasaan negara, dalam mengelola sumber daya ekonomi dan sosial untuk pembangunan masyarakat)<sup>2</sup>.
3. Lembaga Administrasi Negara (LAN) menjelaskan bahwa *good governance* merupakan upaya yang dilakukan oleh negara untuk mencapai tujuan nasional melalui pemerintahan yang efektif dan efisien<sup>3</sup>.
4. Caroline G. Hernandez berpendapat bahwa *good governance*, merupakan suatu kondisi dimana baik dan buruk penyelenggaraan pemerintahan ditentukan oleh tujuan dalam proses pembuatan suatu keputusan<sup>4</sup>.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa *good governance* merupakan upaya untuk menggerakkan segala sumber daya negara untuk mencapai tujuan nasional yang telah ditetapkan melalui suatu proses pembuatan keputusan. Presiden Amerika Serikat ke-27, Widrow Wilson merupakan orang yang pertama kali menggunakan istilah ini<sup>5</sup>. Sejarah mencatat, istilah *good governance* baru

---

<sup>1</sup> *United Nation Development Program (UNDP), Governance for Sustainable Human Development*, (New York: *United Nation Development Program (UNDP)*, 1997), hal. 2-3).

<sup>2</sup> Wijaya, Emiliana Sri Pudjiarti, dan Aris Toening Winarni, *Buku Ajar Good Governance (Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik)*, (Demak: Pustaka Magister, 2018), hal. 7.

<sup>3</sup> Lembaga Administrasi Negara (LAN) dan Badan Keuangan dan Pembangunan (BKP), *Akuntabilitas dan Good Governance*, (Hoboken NJ: Lembaga Administrasi Negara (LAN), 2000), hal. 5.

<sup>4</sup> Caroline G. Hernandez, “*Governance, Civil Society, and Democracy*”, (makalah disampaikan pada the Conference on Good Governance in East Asia Relaties, Problem, and Chalenges, Jakarta, Indonesia, 7 November 1999).

<sup>5</sup> Wijaya, Emiliana Sri Pudjiarti, dan Aris Toening Winarni, *Op.Cit*, hal. 2.

masuk pertama kali ke Indonesia pada era reformasi tahun 1998<sup>6</sup>. Paham *good governance*, sejatinya merupakan paham yang muncul sebagai konsekuensi atas pergeseran paradigma pelaksanaan dan tata kelola pemerintahan. Perubahan *good government* menjadi *good governance*, merupakan sebuah upaya untuk menekankan kolaborasi dalam kesetaraan dan keseimbangan antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat madani (*civil society*)<sup>7</sup>.

Dalam perjalanannya, paradigm ini kemudian tidak hanya diberlakukan secara sempit dalam pelaksanaan pemerintahan saja. Paradigma *good governance* yang pada dasarnya menekankan keterbukaan sistem atau akuntabilitas publik, juga diberlakukan secara meluas terhadap seluruh lembaga negara atau instansi nasional yang berkaitan dengan pelayanan dan kepentingan public. Salah satu lembaga negara yang turut serta terdampak pada perkembangan paradigm *good governance*, adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI). Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) yang memiliki tugas pokok fungsi untuk menjaga ketertiban dan keamanan umum, tentunya turut serta diwajibkan untuk memperbaharui sistem supaya sejalan dengan paradigma *good governance*. Salah satu dasar hukum atas pelaksanaan *good governance* yang berorientasi pada akuntabilitas pelayanan public dalam Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI), adalah Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.

---

<sup>6</sup> Ibid.

<sup>7</sup> Dini Rizki Fitriani, "Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik Dalam Era Otonomi Daerah", *Wedana – Jurnal Pemerintahan, Politik, dan Birokrasi Vol. III No. 1 (2017)*: 325.

Fungsi registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (*regident ranmor*), adalah salah satu fungsi yang ditekankan untuk diperbaharui secara sistematis dalam rangka pelaksanaan *good governance* yang berorientasi pada akuntabilitas pelayanan public. Perlu dipahami bersama, bahwa upaya Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) untuk menerapkan akuntabilitas pelayanan public juga telah ditegaskan dalam delapan program unggulan Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI). Delapan program unggulan Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) disebut dengan *quick wins* dan telah ditegaskan dalam Surat Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (Kapolri) Nomor: Kep/370/III/2017 Tentang Rencana Strategis Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) Tahun 2015 – 2019. Adapun delapan program unggulan atau *quick wins* tersebut, antara lain adalah :

1. Penertiban dan penegakan hukum bagi organisasi radikal
2. Perburuan dan penangkapan gembong terorisme Santoso dan jejaring terorisme
3. Aksi nasional pembersihan preman dan premanisme
4. Pembentukan dan pengaktifan Satuan Tugas Operasi (Satgas Ops) Polri kontra radikal dan deradikalisasi
5. Polisi sebagai penegak revolusi mental dan pelopor tertib sosial di ruang *public*
6. Pembentukan tim internal anti korupsi
7. Melibatkan unsur public dan KPK dalam tim internal anti korupsi

8. *Crash program* pelayanan masyarakat, yaitu pelayanan yang bersih dari segala macam bentuk tindak percaloan.

Meskipun secara yuridis Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) memiliki delapan program unggulan (*quick wins*), namun dalam penelitian ini peneliti secara spesifik hanya akan membahas tentang penerapan *quick wins* dalam perspektif akuntabilitas pelayanan public. Adapun yang akan menjadi objek dalam penelitian ini, adalah Direktorat Lalu Lintas (Dirlantas). Sedangkan subjek dalam penelitian ini, adalah Kepolisian Daerah (Polda) Jawa Tengah. Sehingga dengan demikian, maka penelitian ini akan meneliti tentang “Peran Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah Dalam Menciptakan Akuntabilitas Pelayanan Publik”. Lalu lintas menjadi landasan utama dalam penelitian ini.

Pandangan yang demikian, tentunya relevan dengan situasi dan kondisi yang ada pada saat ini. Dimana Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) secara konkrit, telah melakukan berbagai pembaharuan yang strategis dalam hal pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) yang berkaitan dengan lalu lintas. Salah satu pembaharuan sistem lalu lintas Indonesia, adalah adanya penerapan *electronic traffic law enforcement* (ETLE). Perlu diketahui bahwa *electronic traffic law enforcement* (ETLE) atau yang dalam bahasa Indonesia disebut dengan tilang elektronik, adalah salah satu bentuk implementasi teknologi dalam lalu lintas yang dipergunakan untuk mencatat pelanggaran lalu lintas dengan memanfaatkan sistem elektronik<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Nurul Fitriana, “Apa Itu ETLE? Sistem Tilang Elektronik yang Pemberitahuannya Dikirim ke Pemilik Kendaraan Lewat Pos”, Kompas, <https://www.kompas.tv/article/273162/apa-itu-etle-sistem-tilang-elektronik-yang-pemberitahuannya-dikirim-ke-pemilik-kendaraan-lewat-pos> (diakses pada 4 Desember 2022).

Penggunaan ETLE merupakan salah satu realisasi dari *quick wins* Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI).

Sebagai suatu sistem yang baru dalam pelaksanaan tugas pokok dan kewajiban Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI), ETLE atau sistem tilang elektronik hingga saat ini belum mampu untuk diterapkan secara nasional. Secara mayoritas, hanya beberapa wilayah saja yang saat ini sudah menerapkan ETLE dalam penegakan hukum pelanggaran lalu lintas. Salah satu dari wilayah hukum yang telah menerapkan ETLE atau sistem tilang elektronik, adalah wilayah hukum Kepolisian Daerah (Polda) Jawa Tengah. Meskipun penerapan sistem ETLE pada wilayah hukum Polda Jawa Tengah baru dilaksanakan setelah ETLE diterapkan di Polda Metro Jaya, Polda Jawa Timur, dan Polda Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), namun hal ini tidak serta merta menandakan bahwa Polda Jawa Tengah masih belum siap untuk melaksanakan ETLE dalam penegakan hukum pelanggaran lalu lintas diwilayahnya<sup>9</sup>. Karena pada faktanya, Polda Jawa Tengah berhasil meraih peringkat 1 nasional dalam penerapan ETLE atau sistem tilang elektronik<sup>10</sup>.

## **B. Kebaruan Penelitian**

Meskipun berhasil meraih peringkat 1 nasional dalam penggunaan ETLE, hal ini tidak secara serta merta menjadikan Polda Jateng mendapatkan atensi positif dari

---

<sup>9</sup> Salah satu daerah Indonesia yang masih belum mampu menerapkan ETLE, adalah Sumbawa Nusa Tenggara Barat (NTB) (Ruditya Yogi Wardana, "ETLE Belum Bisa Diiterapkan di Jalanan Wilayah Sumbawa, Polisi Ungkap Alasannya", Gridoto, <https://www.gridoto.com/read/223545295/etle-belum-bisa-diterapkan-di-jalanan-wilayah-sumbawa-polisi-ungkap-alasannya> (diakses pada 4 Desember 2022)).

<sup>10</sup> Bidang IKP, "Terapkan ETLE Terbaik Nasional, Taj Yasin Apresiasi Kinerja Polda Jateng", [Jatengprov.go.id](https://jatengprov.go.id), <https://jatengprov.go.id/publik/terapkan-etle-terbaik-nasional-taj-yasin-apresiasi-kinerja-polda-jateng/> (diakses pada 4 Desember 2022).



masyarakat. Karena secara umum, ETLE atau sistem tilang elektronik hingga saat ini masih menimbulkan pro dan kontra dikalangan masyarakat. Dengan berlandaskan pemahaman yang demikianlah, maka sudah seharusnya Polda Jawa Tengah melakukan berbagai pembaharuan terkait sistem ETLE maupun berbagai hal lain yang berkaitan dengan lalu lintas. Pembaharuan tersebut secara spesifik, tentunya menjadi tanggung jawab dari Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah. Namun pembaharuan ini, tentunya juga harus relevan dengan *quick wins* Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) yang berorientasi kepada akuntabilitas pelayanan publik yang sejalan dengan *good governance*.

### **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana peran Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik?
2. Apa saja Hambatan yang dihadapi Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik?
3. Bagaimana upaya mengatasi Hambatan yang dihadapi Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik?

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui dan menganalisis peran Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik.
2. Mengetahui dan menganalisis Hambatan yang dihadapi Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik.

3. Mengetahui dan menganalisis upaya mengatasi Hambatan yang dihadapi Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini secara teoritis diharapkan mampu memberikan suatu konsep pendalaman dan atau pembaharuan paradigm akuntabilitas pelayanan publik, sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari peningkatan peran Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik.

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi peran Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik.

## **F. Sistematika Penelitian**

Sistematika tesis ini disusun sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, keterbaruan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka berisi tentang landasan konseptual, landasan teori, orisinalitas penelitian, kerangka pemikiran.

Bab III Metode Penelitian berisi tentang jenis penelitian, metode pendekatan, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan meliputi peran Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik, hambatan yang dihadapi dalam peran Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik, serta upaya mengatasi Hambatan dalam peran Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik.

Bab V Penutup, bab ini merupakan bab penutup yang berisikan tentang kesimpulan dan saran dari penulis yang mungkin berguna sebagai salah satu upaya dalam menjawab permasalahan yang ada.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Konseptual**

##### **1. Pelayanan Prima**

Pelayanan prima adalah bentuk pelayanan maksimal yang diberikan oleh sebuah perusahaan atau lembaga untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan. Pelayanan prima juga kerap diartikan sebagai *service excellent*. Pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya; upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan; menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya.<sup>11</sup>

Pelayanan Prima (*Excellent Service/Customer Care*) pada hakikatnya berarti pelayanan yang maksimal, atau pelayanan yang terbaik, dan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan. Untuk itulah pelayanan prima harus dilakukan secara kontinu dalam keadaan apa pun. Agar tetap mampu bertahan melayani masyarakat Indonesia sesuai dengan tujuan jangka pendek dan jangka panjang perusahaan. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi. pelayanan prima adalah suatu bentuk pelayanan

---

<sup>11</sup> Hilman Firmansyah dan Acep Syamsudin. 2016. Organisasi dan Manajemen Bisnis. Ombak, Yogyakarta

yang diberikan dengan tatanan yang dibuat sedemikian rupa, sehingga mampu meminimalkan kesalahan serta berorientasi kepada kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa pelayanan prima adalah merupakan pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat atau warga, baik internal maupun eksternal, sehingga melalui pelayanan tersebut maka kebutuhan dan keingin masyarakat atau warga dapat terpenuhi.

Pelayanan prima dapat ditampilkan dalam banyak jenis. Berikut ini disajikan beberapa jenis pelayanan prima yang pada umumnya dikenal, yaitu:<sup>12</sup>

#### 1. Pelayanan Prima Melalui Lisan

Pelayanan prima melalui lisan pada umumnya dilakukan oleh pegawai front liner organisasi publik yang pada umumnya mereka bersentuh langsung dengan publik eksternal organisasi publik. Namun demikian, pelayanan prima secara internal pun dapat dilakukan dengan membiasakan pegawai untuk berkata-kata yang positif, inspiratif, dan saling memotivasi.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima melalui komunikasi lisan adalah:

- a. Setiap pegawai perlu memahami filosofi penting dari pelayanan;
- b. Setiap pegawai diberikan gambaran teknis, atau cara-cara praktis

---

<sup>12</sup> Donni Juni Priansa. 2017. Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media. Sosial. Bandung: CV Pustaka Setia

dalam menampilkan kinerja yang berorientasi pada pelayanan prima melalui komunikasi lisan;

- c. Setiap pegawai harus mampu memahami apa yang menjadi tanggung jawabnya, serta memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup sesuai dengan tugas yang menjadi tanggungjawabnya, sehingga ia akan berperan baik dalam komunikasi lisan;
- d. Perlu dikembangkan sikap yang penuh empati antara pegawai yang satu dengan yang lainnya sehingga alur komunikasi lisan tumbuh dan berkembang.

## 2. Pelayanan Prima Melalui Tulisan

Pelayanan prima melalui tulisan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam kegiatan operasional organisasi publik. Dewasa ini, sistem pelayanan melalui tulisan didominasi oleh sistem komputerisasi yang dikolaborasikan dengan internet.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima melalui tulisan adalah:

- a. Memudahkan semua pihak yang berkepentingan terhadap organisasi publik;
- b. Menghindari pelanggan untuk bertanya kepada pegawai permasalahan yang menyita waktu;
- c. Mempermudah penyelesaian masalah;
- d. Mengefisiensikan penggunaan waktu;

- e. Meminimalisir penggunaan ruang;
- f. Memberikan tuntutan penyelesaian masalah secara lebih tepat bagi pelanggan.

### 3. Pelayanan Prima Melalui Perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh pegawai-pegawai yang memiliki kompetensi teknis di level kegiatan operasional organisasi publik. Pelayanan ini mengkolaborasikan pelayanan melalui lisan dan tulisan.

Tujuan pelayanan publik mesti dipahami dengan baik. Tujuan dari suatu pelayanan publik pada umumnya adalah dapat memuaskan masyarakat tanpa memandang apapun. Terkait dengan hal tersebut, maka sejumlah ciri terkait dengan pelayanan prima adalah sebagai berikut:

#### 1. Efektif

Pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik harus efektif, artinya lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang telah menjadi tujuan dan sasaran dari organisasi publik.

#### 2. Efisien

Pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik harus efisien. Yang dimaksud dengan efisien berkenaan dengan :

- a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan

- b. Di cegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

### 3. Sederhana

Mengandung arti prosedur maupun tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan

### 4. Kejelasan dan Kepastian

Mengandung arti kejelasan dan kepastian mengenai:

- a. Prosedur atau tata cara pelayanan;
- b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
- c. Unit kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
- d. Rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
- e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

### 5. Keterbukaan

Mengandung arti prosedur maupun tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar



mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

#### 6. Ketepatan Waktu

Kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

#### 7. Responsif

Pelayanan yang diberikan bersifat responsif, artinya cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi publik yang dilayani

#### 8. Adaptif

Pelayanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan tuntutan, keinginan, serta aspirasi publik yang dilayani yang senantiasa bersifat dinamis.

Pelayanan prima organisasi publik jika mampu implementasikan dengan baik akan mampu membangun hubungan jangka panjang dengan *stakeholders* organisasi publik. Kompetensi pelayanan prima menyangkut:

##### 1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai organisasi publik untuk menunjang pekerjaannya dan mendukung kegiatan operasional organisasi publik tercapai dengan optimal. Seorang pegawai organisasi publik yang profesional akan

memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik mengenai *soft skills* maupun *hard skills* pekerjaan di organisasi publik.

2. Sikap (*Attitude*)

Sikap terkait dengan perilaku atau perangai yang ditampilkan oleh pegawai organisasi publik ketika ia melaksanakan pekerjaan dan berhubungan dengan relasi organisasi publik. Pegawai organisasi publik harus bersikap dan berperilaku yang lugas dalam membangun hubungan jangka panjang dengan *stakeholders* organisasi publik.

3. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan terkait dengan penampilan fisik maupun nonfisik dari pegawai organisasi publik. Seorang pegawai organisasi publik yang profesional harus mampu berpenampilan menarik, baik secara fisik maupun nonfisik, sehingga ia mampu menjadi “*magnet*” dalam membangun hubungan jangka panjang.

4. Perhatian (*Attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap *stakeholders* organisasi publik, baik yang berkaitan dengan perhatian langsung maupun perhatian tidak langsung, misalnya terkait dengan pemenuhan kebutuhan dan keinginan *stakeholders* maupun pemahaman atas saran dan kritiknya yang disampaikannya.

5. Tindakan (*Action*)

Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang dilakukan oleh pegawai organisasi publik sebagai wujud dari profesionalismenya

dalam bekerja. Tindakan yang dilakukan oleh pegawai dilaksanakan dengan filosofi pelayanan prima yang berdasarkan nilai-nilai keorganisasian organisasi publik. Sehingga tindakan pegawai mencerminkan organisasi publik tempatnya bekerja.

#### 6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab adalah suatu sikap keberpihakan kepada *stakeholders* organisasi publik sebagai wujud untuk meminimalisasi resistensi terhadap organisasi publik.

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dan pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan pendekatan A6 disajikan dalam tabel 2.1

Tabel 2.1

#### Konsep Pelayanan Prima A6

No.	Tuntutan	Penjelasan
1.	Sikap ( <i>Attitude</i> )	Sikap berkenaan dengan perangai yang harus ditampilkan pegawai ketika memberikan pelayanan prima kepada pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.
2.	Perhatian ( <i>Attention</i> )	Perhatian adalah kepedulian pegawai kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran

		dan kritik yang disampaikan oleh pelanggan.
3.	Tindakan ( <i>Action</i> )	Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus, dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan prima, sehingga pelanggan menganggap organisasi public memomorsatukannya.
4.	Kemampuan ( <i>Ability</i> )	Kemampuan terkait dengan pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan oleh pegawai organisasi publik untuk menunjang program pelayanan prima.
5.	Penampilan ( <i>Appearance</i> )	Penampilan adalah kondisi pegawai, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau nonfisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari dirinya dan organisasi publik terhadap pelanggan.
6.	Tanggung jawab ( <i>Accountability</i> )	Tanggung jawab adalah sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian 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 penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Pada masa kepemimpinan Presiden RI ke-6, DR. H. Susilo Bambang Yudhoyono telah dirilis Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik yang memiliki 4 tujuan, yakni memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mewujudkan pelayanan publik yang berasaskan pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan meberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik. Lebih rinci lagi, Undang-Undang tersebut mengatur hak dan kewajiban baik penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Setidaknya ada 12 kewajiban penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang harus dipenuhi. Salah satunya adalah melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan.

Standar pelayanan adalah tolak 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 teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun persorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi :

- 1) dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
- 2) persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- 3) sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- 4) jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- 5) biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari

penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;

- 6) produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 7) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan;
- 8) kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- 9) pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
- 10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya;
- 11) jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja;
- 12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- 13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan
- 14) evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladminsitrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penudaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya. Dengan terpenuhinya standar pelayanan publik tersebut, harapannya hanyalah mewujudkan Indonesia menjadi *welfare state* yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sebagai bentuk mekanisme pemerataan terhadap kesejangan yang ada.

Setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan public secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsep dasar yang dibangun dengan reformasi birokrasi menuju tatanan dan sistem pengelolaan yang professional. Professionalitas kinerja dengan memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing. Mempunyai implikasi yang positif terhadap kualitas kinerja. Kualitas kinerja dengan kemampuan *soft skill* yang dimiliki setiap aparatur, berpengaruh secara komprehensif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.



Sementara itu, dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu, dan baik.

Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan dan/atau kebutuhan barang atau jasa publik. Pelayanan publik yang baik, tentunya menjadi harapan penting bagi masyarakat, mulai dari sikap aparatur yang memberikan pelayanan, bentuk pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sampai kepada perilaku aparaturnya. Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanan baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak 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. Terpenuhi penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## **2. Lalu Lintas**

Lalu lintas di dalam Undang Undang Nomor 22 tahun 2009 didefinisikan sebagai gerak Kendaraan dan orang di Ruang Lalu Lintas, sedangkan yang dimaksud dengan Ruang Lalu Lintas Jalan adalah prasarana yang diperuntukkan bagi gerak pindah Kendaraan, orang, atau barang yang berupa Jalan dan fasilitas pendukung. Menurut Subekti lalu lintas adalah “Segala penggunaan jalan umum dengan suatu alat pengangkut. Lalu lintas dan angkutan jalan mempunyai peranan yang sangat penting dalam mendukung pembangunan nasional sebagai upaya untuk memajukan kesejahteraan umum sebagaimana diamanatkan oleh Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Lalu lintas dan angkutan jalan harus dikembangkan potensi dan perannya untuk menciptakan keamanan, ketertiban, dan kesejahteraan, ketertiban berlalu lintas dalam rangka mendukung pembangunan ekonomi dan pambangan ilmu pengetahuan, serta mengurangi tingkat angka

kecelakaan.<sup>13</sup> Lalu lintas sejatinya adalah kegiatan lalu-lalang atau gerak kendaraan orang atau hewan dijalanan. Masalah yang dihadapi dalam perlalulintasan adalah keseimbangan antara kapasitas jaringan jalan dengan banyaknya kendaraan dan orang yang berlalu-lalang menggunakan jalan tersebut. Jika kapasitas jaringan jalan sudah hampir jenuh, apalagi terlampaui, maka yang terjadi adalah kemacetan lalu lintas. Persoalan ini sering diracukan sebagai persoalan angkutan.<sup>14</sup>

### 3. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik adalah kewajiban-kewajiban dari individu-individu atau penguasa yang diberikan amanah oleh masyarakat untuk mengelola sumber-sumber daya publik dan yang bersangkutan dengannya untuk menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggungjawabannya atas keberhasilan ataupun kegagalan dalam kinerjanya. Akuntabilitas terkait erat dengan instrument untuk kegiatan kontrol terutama dalam hal pencapaian hasil pada pelayanan publik dan menyampaikan secara transparan kepada masyarakat.

Dengan demikian secara sederhana akuntabilitas dapat dimaknai secara sederhana sebagai suatu langkah pertanggungjawagan. Hal ini sejalan dengan penjelasan dari Subroto yang menyatakan sebagai berikut:

*“akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/pimpinan organisasi kepada pihak yang memiliki wewenang untuk pertanggungjawaban. Akuntabilitas*

---

<sup>13</sup> Subekti. 1983.Kamus Hukum. Jakarta.Pradnya Paramita. hlm. 74

<sup>14</sup> Suwardjoko P. Warpani. 2002.Pengelolaan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. Institute Teknologi Bandung. hlm. 1

*adalah hal yang penting dalam menjamin nilai-nilai seperti efisiensi, efektifitas, reliabilitas, dan prediktibilitas. Suatu akuntabilitas tidak abstrak tapi kongkrit dan harus ditentukan oleh hukum melalui prosedur yang sangat spesifik mengenai masalah dalam pertanggungjawaban.”<sup>15</sup>*

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa secara menyeluruh, akuntabilitas bersifat mengikat dan merupakan tindakan yang wajib bagi suatu organisasi atau pihak tertentu yang memiliki wewenang. Lebih lanjut, akuntabilitas memiliki ketertakitan dengan beberapa aspek lain seperti efisiensi, efektivitas, reliabilitas, dan prediktibilitas. Sehingga dengan diterapkannya penyelenggaraan organisasi yang akuntabel dapat mewujudkan kinerja yang optimal dari suatu organisasi.

Di samping itu, akuntabilitas juga dapat dimaknai dalam konteks cara penyampaiannya. Menurut Hulme dan Tunner akuntabilitas adalah sebagai berikut: *“Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban dari seseorang atau sekelompok orang yang diberi amanat untuk menjalankan tugas tertentu kepada pihak pemberi amanat baik secara vertikal maupun secara horizontal.”<sup>16</sup>*

Mengacu pada penjelasan di atas, maka dapat dijelaskan bahwa akuntabilitas pada organisasi, khususnya pada organisasi pemerintah yang mendapatkan mandat dari masyarakat setempat tersebut, harus bertanggungjawab kepada masyarakat yang diwakilinya. Wakil rakyat

---

<sup>15</sup> Lestari, Sri. 2017. Analisis Akuntabilitas Pengelolaan Alokasi Dana Desa (ADD) (Studi Kasus di Wilayah Kecamatan Banyudono). Skripsi Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negerin Surakarta. Hal 20

<sup>16</sup> Vikrama, A. A. (2017). Evaluasi Transparansi dan Akuntabilitas Inventarisasi Bmd pada Badan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bangli. Citizen Charter, 2(2).

juga harus mampu memahami anggaran, untuk mewujudkan hal ini harus dilakukan berbagai upaya agar masyarakat dapat mengakses transparansi anggaran. Akuntabilitas tidak hanya dilaksanakan kepada organisasi atau institusi yang secara tingkat atau level berada di atas, namun juga perlu disampaikan kepada organisasi di bawahnya termasuk kepada masyarakat.

#### **4. Pembangunan Hukum**

Sebagaimana yang kita ketahui bersama, bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) adalah negara hukum. Penegasan ini bahkan telah dijelaskan dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Realitas sosial yang demikian, tentunya menjadikan seluruh aspek pelaksanaan pemerintahan Indonesia didasarkan supremasi hukum. Artinya hukum difungsikan sebagai kaidah ataupun aturan yang berlaku dalam kehidupan bermasyarakat, atau aturan yang memaksa mengenai tingkah laku dan terdapat sanksi bila melanggar<sup>17</sup>. Sebagai suatu aturan yang berkaitan dengan kehidupan bermasyarakat, maka hukum sesungguhnya tidak dapat dipisahkan dari sistem norma yang dianut oleh masyarakat<sup>18</sup>.

Dalam pemahaman komprehensif, hukum adalah sarana yang digunakan pembaharuan dan perekayasa sosial masyarakat dalam

---

<sup>17</sup> C.S.T. Kansil, 1989, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, hal. 38

<sup>18</sup> Mochtar Kusumaatmadja dan B. Arief Sidharta, *Pengantar Ilmu Hukum: Suatu Pengenalan Pertama Ruang Lingkup Berlakunya Ilmu Hukum*, (Bandung: Alumni, 2000), hal. 49-50.

suatu kerangka pembangunan yang berkelanjutan<sup>19</sup>. Sehingga pembangunan hukum secara esensial, adalah suatu metode yang digunakan dalam pembuatan dan pembaharuan hukum yang sejalan dengan kebutuhan masyarakat<sup>20</sup>. Sebagai sarana yang penting bagi masyarakat, maka hukum harus terus dikembangkan sejalan dan searah dengan kehidupan sosial masyarakat itu sendiri. Karena hukum yang dibangun dengan berlandaskan atas kebutuhan masyarakat, akan mampu untuk meminimalisir pemaksaan hukum sesuai dengan kehendak penguasa atau pemerintah<sup>21</sup>. Selain menghindarkan hukum yang dipaksakan sesuai kehendak penguasa, pembangunan hukum yang demikian juga dapat dipahami sebagai mekanisme yang dilakukan untuk membangun budaya tertib hukum dalam masyarakat<sup>22</sup>.

Dengan kata lain, maka pembangunan hukum harus dikaitkan dengan kerangka sistem hukum nasional<sup>23</sup>. Dalam hal ini, pembangunan hukum telah ditegaskan sebagai salah satu tujuan dari pembangunan jangka panjang nasional. Sebagaimana yang ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005 – 2025. Dalam lampirannya, Undang-

---

<sup>19</sup> Siti Sundari Rangkuti, *Hukum Lingkungan dan Kebijakan Lingkungan Nasional*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2015), hal. 12.

<sup>20</sup> Moh. Mahfud MD, *Politik Hukum di Indonesia*, (Jakarta: Pustaka LP3ES, 1998), hal. 9.

<sup>21</sup> Soetandyo Wignjosoebroto, *Hukum Paradigma, Metode, dan Dinamika Masalahnya*, (Jakarta: Elsam, 2002), hal. 285.

<sup>22</sup> Hal ini tentunya sejalan dengan definisi penegakan hukum, yaitu proses pengaplikasian konsep hukum dalam kehidupan nyata (Satjipto Rahardjo, *Masalah Penegakan Hukum, Suatu Tinjauan Sosiologis*, (Bandung: Sinar Baru, 2005), hal. 24).

<sup>23</sup> Catharina Dewi Wulansari, "Dimensi Baru Peran Pemerintah Dalam Mengatasi Masalah Ketenagakerjaan Melalui Pembangunan Hukum di Indonesia", *Jurnal Hukum Pro Justicia Vol. 24 No. 3* (2006) : 227-337.

Undang Nomor 17 Tahun 2007 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005 – 2025 menegaskan bahwa yang menjadi tujuan pembangunan nasional adalah :

- a. Mendukung terwujudnya pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan, mengatur permasalahan ekonomi, menciptakan kepastian investasi, terutama penegakan hukum dan perlindungan hukum.
- b. Menghilangkan, menangani, dan menyelesaikan secara tuntas permasalahan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).
- c. Menciptakan sistem hukum nasional yang bersumber kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia (UUD NRI) Tahun 1945, yang setidaknya mengakomodasi pembangunan materi hukum, struktur hukum, sarana dan prasarana hukum, kesadaran budaya hukum yang tinggi, dan menciptakan masyarakat yang adil dan demokratis.

## **5. Implementasi Kebijakan Publik**

Sebagai suatu negara hukum yang berlandaskan asas demokrasi, maka sistem pemerintahan Indonesia tentunya tidak dapat dipisahkan dari keterlibatan masyarakat. Salah satu bentuk pelibatan masyarakat dalam sistem pemerintahan dan kenegaraan Indonesia, adalah aspek pelaksanaan kebijakan publik. Kebijakan publik yang merupakan suatu keputusan fundamental yang berkaitan dengan kehidupan masyarakat banyak. Sebagai suatu keputusan yang mendasar dan berkaitan dengan

kehidupan masyarakat banyak, maka kebijakan publik pelaksanaannya harus dilakukan secara hati-hati dan disesuaikan dengan situasi serta kondisi yang ada di lapangan. Dalam konteks negara hukum demokrasi, maka kebijakan publik dalam perspektif Indonesia harus dilaksanakan dengan berlandaskan asas demokrasi dan asas hukum.

Paham demokrasi dan supremasi hukum yang dianut oleh Indonesia, sejatinya merupakan paham yang mengkolaborasikan keterlibatan rakyat dengan pengaturan yang jelas dalam konstitusi. Hal ini sejalan dengan paradigma *good governance*, yang menjadi bentuk terbaru dari pengembangan paradigma *good government*. Paradigma *good governance*, merupakan sebuah upaya untuk menekankan kolaborasi dalam kesetaraan dan keseimbangan antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat madani (*civil society*). Dalam paham yang lebih sederhana, maka *good governance* adalah kebijakan yang menghadirkan rakyat dalam kondisi yang lebih konkret dalam rangka menghindari pengabaian peran warga negara individu yang sering dilakukan oleh Pemerintah ketika mengambil kebijakan<sup>24</sup>.

Karena secara konkret dan komprehensif, pemerintah lebih sering untuk menempuh kebijakan untuk tidak membuat keputusan apapun (*non-decision*) terkait beberapa isu publik yang berkembang dalam masyarakat. Perlu dipahami bersama, bahwa kebijakan untuk tidak membuat keputusan apapun (*non-decision*) tentu bertentangan dengan

---

<sup>24</sup> Budi Winarno, *Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus)*, (Yogyakarta: CAPS, 2011), hal. 134-136.



konstitusi yang dianut oleh Indonesia dan tidak relevan untuk diterapkan. Karena demokrasi secara esensial, memberikan jaminan kepada rakyat untuk terlibat penuh dalam perencanaan, pengaturan, pelaksanaan, dan pengawasan serta evaluasi (penilaian) terhadap pelaksanaan fungsi-fungsi kekuasaan<sup>25</sup>. Pemahaman ini sejalan dengan pandangan J. Rawls dalam teori keadilan (*theory of justice*). Dalam teori keadilan (*theory of justice*), Rawls menyatakan bahwa pembuatan keputusan akan selalu memerlukan pengorbanan salah satu kepentingan dan kepentingan pihak lemah (masyarakat kecil) harus dilindungi dari potensi kerugian yang ada<sup>26</sup>.

Berkaitan dengan implementasi kebijakan publik, maka ada beberapa model yang berkaitan dengan implementasi kebijakan publik. Beberapa model tersebut, antara lain adalah :

a. Model George C. Edwards III

Pandangan atau konsep yang diusulkan oleh George C. Edwards III, pada hakikatnya merupakan thesis yang dihasilkan dari konsep Merille S. Grindle, Graham Allisan, Donal Van Carl Van Horn, Paul Sabatier, dan Daniel Mazmanian. Berdasarkan pandangan-pandangan tersebut, Edwards kemudian mengajukan dua pertanyaan mendasar yang berkaitan dengan syarat agar suatu implementasi kebijakan berjalan dengan berhasil dan apa saja

---

<sup>25</sup> Jimly Asshiddiqie, *Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonesia*, (Jakarta: Sekretaris Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia, 2006), hal. 115-116.

<sup>26</sup> H. Solichin Abdul Wahab, *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), hal. 118-119.

hambatan yang menghalangi implementasi kebijakan. Subarsono dalam bukunya, menyatakan bahwa empat variable yang ada dalam konsep Edwards antara lain adalah<sup>27</sup> :

- 1) Komunikasi
- 2) Sumber daya
- 3) Disposisi atau sikap-sikap
- 4) Struktur birokrasi

b. Model Daniel Mazmanian dan Paul A. Sabatier

Model yang diusulkan oleh Daniel Mazmanian dan Paul A. Sabatier, adalah konsep yang mengusulkan bahwa unsur penting dari analisis kebijakan adalah melakukan identifikasi variable yang berpotensi untuk mempengaruhi pencapaian tujuan formal keseluruhan proses implementasi. Wibowo menyatakan bahwa Mazmanian dan Sabatier mengusulkan konsep, yang terdiri atas tiga variable berikut<sup>28</sup>:

- 1) Karakteristik masalah

Berkaitan erat dengan bagaimana masalah itu hadir, apakah sebagai masalah penting yang harus segera diselesaikan dan mencakup kehidupan masyarakat banyak atau masalah biasa yang penyelesaiannya dapat ditunda.

---

<sup>27</sup> Subarsono, Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hal. 90.

<sup>28</sup> Nurmayana Siregar, "Menentukan Model Implementasi Kebijakan Dalam Menganalisis Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA), *Jurnal Ilmu Sosial Vol. 1 No. 7 (2022)* : 717.

2) Struktur manajemen program yang tercermin dalam berbagai macam regulasi dalam operasional kebijakan

Berkaitan erat dengan sejauh mana landasan hukum atau legalitas kebijakan itu ada. Artinya kebijakan yang memerlukan legalitas baru, akan membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan kebijakan yang tidak memerlukan legalitas baru.

3) Faktor-faktor diluar peraturan

Memiliki relevansi yang kuat, terkait bagaimana situasi dan kondisi yang terjadi dilapangan. Artinya faktor ini adalah variable yang berkaitan dengan sejauh mana, kondisi sosial, budaya, ekonomi, politik, dan berbagai aspek lain mendukung atau menghambat pelaksanaan kebijakan.

Sedangkan Subianto menyatakan bahwa variabel dalam konsep Mazmanian dan Sabatier, adalah sebagai berikut<sup>29</sup>:

1) Mudah tidaknya permasalahan dikendalikan

Berkaitan erat dengan kapasitas dan kapabilitas negara atau lembaga negara, dalam memastikan permasalahan publik itu dapat diatasi sesuai dengan yang seharusnya. Artinya jika tidak memiliki kapasitas dan kapabilitas, maka kebijakan yang

---

<sup>29</sup> A. Subianto, H. Mashoed, H. Subagio, dan M. Y. Haryadi, Regional intergovernmental cooperation in marine natural resources policy in Indonesia, *administratie si Management Public Vol. 34* (2020) : 97-117.

dilaksanakan tidak akan memiliki landasan sosiologis fundamental yang kuat.

- 2) Kemampuan kebijakan untuk menstruktur proses implementasi

Berkaitan dengan sejauh mana para pelaksana kebijakan mampu untuk memetakan konsep pelaksanaan suatu kebijakan, yang sejalan dengan arah permasalahan. Konsep atau pemetaan pelaksanaan kebijakan menjadi penting, karena akan mencakup efektifitas dan efisiensi pelaksanaan kebijakan.

- 3) Pengaruh langsung pada berbagai variable politik terhadap keseimbangan dukungan terhadap tujuan yang ditetapkan dalam kebijakan

Variabel ini berkaitan dengan sejauh mana pemerintah sebagai pemegang kekuasaan, mampu untuk melakukan koordinasi politik untuk memperkuat pelaksanaan kebijakan dan mendapatkan legitimasi sosiologis yang fundamental dalam sosial masyarakat itu sendiri.

#### c. Model Van Metter dan Van Horn

Model implementasi kebijakan menurut Van Metter dan Van Horn, secara eksplisit berasal dari

argumentasi tentang perbedaan proses implementasi dipengaruhi oleh sifat kebijakan yang diterapkan. Berdasarkan argumentasi tersebut, keduanya kemudian menawarkan suatu konsep yang menghubungkan kebijakan dengan prestasi kerja. Sehingga inti dari konsep yang ditawarkan, adalah perubahan, control, dan kepatuhan bertindak adalah hal penting dalam implementasi kebijakan. Adapun variable yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan dalam pandangan Van Metter dan Van Horn, antara lain adalah<sup>3031</sup>:

1) Standar dan sasaran kebijakan

Variabel ini berkaitan erat dengan sejauh mana batasan pencapaian ditetapkan dan siapa yang akan menjadi sasaran dalam pelaksanaan suatu kebijakan. Semakin tinggi standar ditetapkan, maka akan semakin berat juga pelaksanaan kebijakan. Kondisi masyarakat yang sangat dinamis, akan menjadi suatu kondisi yang mendukung ataupun menghambat pelaksanaan kebijakan.

2) Sumber daya

Berkaitan dengan sejauh mana pemerintah mampu untuk menyusun tata kelola pelaksanaan kebijakan.

---

<sup>30</sup> Subarsono, *op.cit*, hal. 99.

<sup>31</sup> Budi Winarno, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, (Yogyakarta: Media Pressindo, 2019), hal. 109.

Tata kelola pelaksana kebijakan yang diisi oleh orang-orang yang tidak memiliki kemampuan sesuai yang dibutuhkan, hanya akan menjadi tata kelola diatas kertas saja.

3) Komunikasi antar organisasi dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan

Variabel ini memiliki keterkaitan dengan kerjasama antar lembaga negara terkait, tentang suatu pelaksanaan kebijakan. Kebijakan publik yang merupakan kekuasaan negara, harus mampu untuk diterjemahkan dengan maksimal oleh lembaga-lembaga negara terkait yang memiliki tugas pokok fungsi kewenangan sejalan arah paradig pemerintahan.

4) Karakteristik badan pelaksana

Variabel ini memiliki relevansi dengan karakteristik lembaga. Artinya badan atau organisasi pelaksana harus sejalan dengan paradig pemerintahan dan kenegaraan yang dibangun. Lembaga negara yang bergerak dalam bidang legislasi, tidak seharusnya terlibat jauh dalam pelaksanaan suatu kebijakan.

5) Kondisi sosial ekonomi dan politik

Sebagai suatu pilihan yang berusaha untuk diterapkan, maka kebijakan berkaitan erat dengan kondisi sosial, ekonomi, dan politik suatu negara. Ketika situasi sosial, ekonomi, dan politik suatu negara inkonsisten, maka kebijakan yang diterapkan juga mengalami instabilitas.

6) Disposisi implementor

Berkaitan dengan bagaimana lembaga terkait bersikap dalam merespon kebijakan yang telah ditetapkan. Oleh karenanya lembaga terkait harus mampu untuk ditahan dan atau dikuasai oleh Pemerintah, sebagai pembentuk kebijakan.

Tabel 1.2

Matriks Perbedaan Model Implementasi Kebijakan

<b>Model George C. Edwards III</b>	<b>Model Mazmanian dan Sabatier</b>	<b>Model Van Metter dan Van Horn</b>
1. Komunikasi	1. Katakarakteristik masalah	1. Standar dan sasaran kebijakan
2. Sumber daya	2. Struktur manajemen program	2. Sumber daya
3. Disposisi atau sikap-sikap	yang tercermin dalam berbagai macam regulasi dalam	3. Komuikasi antar organisasi dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan
4. Struktur birokrasi	operasional kebijakan	5. Kondisi sosial ekonomi dan politik
	3. Faktor-faktor diluar peraturan	6. Disposisi implementor

## **B. Landasan Teoritis**

### **1. Teori Kebijakan Publik**

Pembahasan pertama yang akan digunakan sebagai kajian pustaka dalam penelitian ini, adalah tentang kebijakan publik. Pembahasan tentang kebijakan publik, dimulai dengan memahami pengertian kebijakan publik itu sendiri. Berkaitan dengan definisi kebijakan publik, penelitian ini menemukan banyak definisi terminologis tentang kebijakan publik. Banyaknya definisi yang terkait dengan kebijakan publik, tentunya merupakan suatu konsekuensi yang hadir atas pemahaman yang berbeda dan tujuan dari pendefinisian tentang kebijakan publik itu sendiri. Berikut ini merupakan beberapa definisi tentang kebijakan publik yang disampaikan oleh para ahli :

- a. Pressman dan Widavsky menyatakan bahwa yang dimaksud dengan kebijakan publik, adalah hipotesis yang mengandung kondisi-kondisi awal dan akibat-akibat yang bisa diramalkan<sup>32</sup>.
- b. Thomas R. Dye menyatakan bahwa kebijakan publik, adalah segala sesuatu (kegiatan atau keputusan) yang diambil oleh pemerintah untuk dilaksanakan maupun tidak dilaksanakan<sup>33</sup>.
- c. Woll menjelaskan jika yang dimaksud dengan kebijakan publik adalah serangkaian kegiatan, yang dilaksanakan untuk

---

<sup>32</sup> Budi Winarno, *Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus)*, (Yogyakarta: CAPS, 2011), hal. 17.

<sup>33</sup> Evi Satispi dan Kurniasih Mufidayaiti, *Buku Ajar Kebijakan Publik*, (Jakarta: UMJ Press, 2019), hal. 6.



memecahkan satu atau beberapa permasalahan dalam sosial masyarakat melalui pemanfaatan lembaga yang ada<sup>34</sup>.

- d. W. I. Jenkins berpendapat bahwa kebijakan publik adalah serangkaian keputusan pelaksana pemerintahan yang saling terkait, karena memiliki relevansi yang erat dengan cara menyelesaikan suatu masalah dan atau cara mencapai suatu tujuan dalam batas kewenangan<sup>35</sup>.
- e. Robert Eyestone mendefinisikan kebijakan publik sebagai hubungan antara unit pemerintah dengan lingkungannya<sup>36</sup>.
- f. Chief J. O. Udoji memahamkan, jika yang dimaksud dengan kebijakan publik adalah seseorang atau sekelompok orang yang terlibat dan berperan dalam suatu mekanisme pengambilan suatu keputusan<sup>37</sup>.
- g. James E. Anderson menegaskan bahwa kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan yang ditujukan untuk mencapai tujuan tertentu dan dilaksanakan dalam rangka memecahkan suatu masalah<sup>38</sup>.

Dengan berlandaskan pemahaman yang demikian, maka dapat dipahami bahwa yang dimaksud dengan kebijakan publik adalah suatu

---

<sup>34</sup> Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Evaluasi Kebijakan Publik: Penjelasan, Analisa, dan Transformasi Pikiran Nagel*, (Jakarta: Balairung, 2003), hal. 2.

<sup>35</sup> Awan Y. Abdoellah dan Yudi Rusfiana, *Teori dan Analisis Kebijakan Publik*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2016), hal. 16.

<sup>36</sup> Leo Agustino, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hal. 6.

<sup>37</sup> Nuryati Mustari, *Pemahaman Kebijakan Publik, (Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi Kebijakan Publik*, (Yogyakarta: Leutikaprio, 2015), hal. 6.

<sup>38</sup> M. Irfan Islamy, *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hal. 17.

mekanisme yang digunakan oleh pemerintah sebagai pemilik otoritas tertinggi dalam negara untuk menyelesaikan suatu permasalahan tertentu.

### **C. Originalitas Penelitian**

1. Muhammad Ikhwan. 2020. Peran Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara Dalam Meniptakan Akuntabilitas Pelayanan Publik. Tuntutan masyarakat untuk terciptanya tata kelola pemerintahan terutama pada sektor pelayanan publik yang dilandasi good governace dan clean governance mengharuskan institusi Polri sebagai sub sistem di bidang pelayanan publik dituntut untuk bertanggungjawab dalam pelaksanaan tugas secara profesional dan akuntabel. Polri khususnya yang melaksanakan fungsi di bidang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Regident Ranmor) telah berusaha keras memperbaiki diri dengan mengambil langkah-langkah reformasi menuju Polri yang bermoral, profesional, modern dan mandiri melauai e-governance pada sektor pelayanan publik. Penerapan quality management system sudah dilakukan pada jajaran Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara dengan berbagai penyelarasan strategis dalam manajemen layanan publik yang ditranslasikan ke dalam kriteria seperti keunggulan kompetitif, ketepatan waktu pemenuhan layanan, kepuasan masyarakat, produktivitas tenaga kerja dan profitabilitas. Permasalahan yang dirumuskan yakni: Pertama, peran Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik. Kedua, hambatan Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara dalam menciptakan akuntabilitas

elayanan publik. Ketiga, upaya dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik oleh Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara. Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, yang bersifat deskriptif analisis, dengan pendekatan perundang-undangan (statute approach), pendekatan konseptual (conceptual approach), dan pendekatan kasus (case approach), sedangkan sumber data yang dipakai adalah sumber data sekunder, teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan, serta dianalisis dengan analisis kualitatif. Hasil penelitian ditemukan sebagai berikut: Pertama, Regident Lantas merupakan salah satu fungsi kepolisian di bidang lalu lintas yang memiliki tugas pokok memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pelayanan administrasi kendaraan bermotor, yaitu penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM), penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK, STCK), penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dan Pembinaan Materiil (SIM, STNK, BPKB dan TNKB). Kedua, Dit Lantas Polda Sumut berupaya meningkatkan sistem pelayanan dengan pemanfaatan teknologi informasi di dalam pengakurasian data kendaraan bermotor khususnya penggunaan sistem komputerisasi dalam penerbitan STNK dan BPKB guna efisiensi waktu pelayanan dan pemangkasan birokrasi. Ketiga, peningkatkan mutu layanan melalui komputerisasi yang dilakukan saat ini di Ditlantas Polda Sumatera Utara untuk menciptakan akuntabilitas pelayanan publik memiliki beberapa keunggulan antara lain: Pertama, pada awalnya penerbitan BPKB dengan system manual membutuhkan personel

sebanyak 23 orang, sedangkan setelah dilaksanakannya system komputerisasi untuk penerbitan BPKB personil yang dibutuhkan hanya 7 orang, jadi perbandingan personel system manual dengan system ii komputerisasi adalah 16 orang (-69%). Kedua, waktu untuk memproduksi penerbitan BPKB dengan system amanal membutuhkan waktu 15 menit per orang/ hari, sedangkan waktu untuk memproduksi penerbitan BPKB dengan system komputerisasi hanya membutuhkan waktu 1 menit per orang/hari, jadi perbandingan waktu antara system manual dengan system komputerisasi adalah 14 menit (-93 %). 3). Produksi BPKB rata-rata perharinya pada penerbitan BPKB dengan system manual sebanyak 644 BPKB/ hari, sedangkan produksi BPKB untuk penerbitan BPKB dengan system manual dengan system komputerisasi adalah sebanyak 2.296 (+ 356 %).

2. Rustandi, Thamrin Abduh, dan Seri Suriani. 2022. Reformasi Birokrasi Polri Terhadap Pelayanan Publik Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Kepolisian Pada Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan. Penelitian ini dilakukan untuk: (1) mengetahui pelaksanaan Reformasi Birokrasi Polda dalam meningkatkan kualitas pelayanan Publik (2) mengetahui Kualitas pelayanan polri pada polda sulsel untuk memberikan pelayanan prima; (3) mengetahui kualitas sumber daya manusia Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan; (4) mengetahui Kapasitas dan Akuntabilitas kinerja Polri pada Polda Sulsel yang telah memenuhi standar pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian

kualitatif deskriptif dengan strategi penelitian studi kasus dengan mengambil sampel 3 orang di bagian pelayanan yaitu Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), Bagian RBP Birorena Polda Sulsel dan Staff RBP Birorena Polda Sulsel. Penelitian ini dilakukan selama 2 bulan yaitu Bulan November sampai Desember 2021. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Reformasi Birokrasi terhadap pelayanan publik terdahulu masih kurang baik, dikarenakan belum adanya aturan dan standar-standar yang berlaku terkait pelayanan publik sehingga banyak calo- calo yang memanfaatkan kondisi tersebut untuk kepentingan pribadinya; (2) Reformasi Birokrasi terhadap pelayanan publik sekarang dinilai baik dan telah memiliki aturan-aturan dan standar-standar yang berlaku sehingga dapat transparan terhadap masyarakat yang ingin melakukan pelaporan terhadap permasalahannya, sehingga tidak adanya lagi calo-calo yang memanfaatkan situasi dan keadaan; (3) kemampuan SDM terus meningkat seiring perkembangan teknologi yang mengharuskan setiap SDM harus memiliki kompetensi dan terus mengasah keterampilan maupun keahliannya agar dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan pelayanan publik dalam lingkup Polda Sulawesi Selatan; (4) Dalam implementasi reformasi birokrasi polri masyarakat mendapatkan pelayanan yang telah sesuai standar SOP yang memiliki kapasitas baik dan akuntabilitas terhadap kinerja Polri. Namun secara umum Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan sasaran pelaksanaannya mampu mewujudkan pemerintahan yang baik, bersih dan

bebas dari Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN), meningkatnya kualitas pelayanan publik serta meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi.

3. Rusli Z. A. Nasution. 2017. Reformasi Birokrasi Polri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kepolisian Daerah Jawa Barat). Era reformasi membawa Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) pada kondisi dimana Polri dituntut oleh masyarakat untuk menjalankan tugasnya sebagai pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum, pengayom dan melayani masyarakat secara profesional, tanggap, transparan dan akuntabel. Seiring dengan perkembangan masyarakat tersebut, globalisasi dunia dan tuntutan reformasi birokrasi nasional, masyarakat menuntut Polri untuk melakukan pelayanan publik dengan mudah, murah, cepat dan tidak berbelit-belit. Selain itu, masyarakat juga menuntut kualitas pelayanan yang diberikan Polri. Kualitas pelayanan yang baik, diharapkan akan menjadi persepsi yang baik dari masyarakat terhadap pelayanan kepolisian. Persepsi yang baik akan memberikan rasa puas karena telah memenuhi harapan mereka sehingga memberikan kepercayaan kepada Polri. Namun kepercayaan masyarakat terhadap Polri masih rendah, karena pelayanan yang diberikan kepada mereka belum maksimal, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk mencari faktor penyebabnya dan mencari solusinya. Untuk mengetahui jenis pelayanan publik yang diinginkan oleh masyarakat, maka dalam penelitian ini digunakan Teori Administrasi

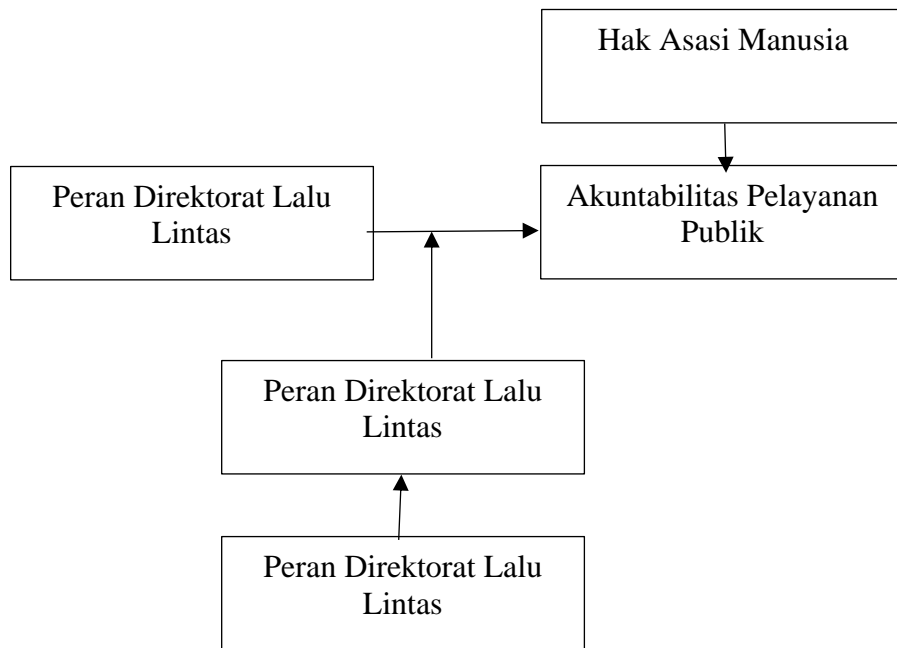
Publik sebagai landasan teori yang secara spesifik adalah Teori Pelayanan Publik dan teori reformasi dengan pendekatan kualitatif deskriptif sebagai landasan empiris berdasarkan beberapa program kebijakan Kapolri dalam memimpin pemerintahan. Polri yang merupakan upaya Reformasi Birokrasi Polri dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Objek penelitian ini adalah fenomena dan naumena yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan Polri dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Polri di lingkungan Polda Jawa Barat. Objek situasi sosial yang diamati adalah tempat, aktivitas, dan narasumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan Polri di Polda Jawa Barat belum baik karena 10 (sepuluh) sikap Polri yang dibenci masyarakat terlihat pada kinerja dalam menjalankan tugas sehari-hari, sikap pelayanan, tanggap, transparan dan akuntabel belum dirasakan oleh masyarakat; (2) kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Polri masih rendah karena masyarakat belum puas terhadap pelayanan Polri berdasarkan penilaian Polri tidak adil, parsial, datang terlambat ke TKP, melakukan kekerasan, KKN, kurang komunikasi/tidak menanggapi harapan masyarakat; (3) Reformasi Birokrasi Polri di Polda Jawa Barat meskipun telah dilakukan sesuai dengan “Program Reformasi Birokrasi Polri”, namun hasilnya belum maksimal karena belum terlihat dan dirasakan dampaknya oleh masyarakat. Oleh karena itu, Reformasi Birokrasi Polri dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik perlu dilanjutkan dengan mengedepankan “Reformasi Budaya Polri”.

#### **D. Kerangka Berpikir**

Sebagai salah satu instansi resmi negara, Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dituntut untuk turut serta sejalan dengan paradig pemerintahan yang ada. Dalam hal ini, maka paradig pemerintahan yang sedang berkembang adalah paradig *good governance*. Dalam paradig ini, seluruh instansi dan pejabat atau pegawai negara dituntut untuk mewujudkan keterbukaan data dalam sosial masyarakat. Kewajiban untuk melaksanakan keterbukaan data dalam sosial masyarakat, pada hakikatnya sejalan dengan penegakan hak asasi manusia yang dilakukan oleh pemerintah. Dalam hal ini, hak asasi manusia yang berlaku adalah hak untuk mendapatkan informasi dan menggunakan informasi tersebut dalam rangka mengembangkan kualitas kehidupan personal maupun komunal.

Pemahaman dan urgensi tentang penerapan paradig *good governance* dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) yang demikianlah, yang kemudian menjadi suatu bahan kajian yang menarik untuk dilakukan. Dalam penelitian ini, maka yang menjadi konsep pemikiran adalah tentang penerapan paradig *good governance* oleh Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah. Penerapan paradig *good governance* ini kemudian ditinjau dalam perspektif hak asasi manusia (HAM).





Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Dilihat dari data yang diteliti, maka penelitian ini termasuk penelitian kualitatif. Adapun penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci.<sup>39</sup>

#### **B. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis sosiologis. Penelitian yuridis sosiologis atau sosiologi hukum, yaitu pendekatan penelitian yang mempelajari pengaruh masyarakat terhadap hukum, sejauh mana gejala-gejala yang ada dalam masyarakat itu dapat memengaruhi hukum dan sebaliknya serta bertolak dari paradigma ilmu empiris<sup>40</sup>.

#### **C. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan dalam wilayah hukum Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah.

#### **D. Sumber dan Jenis Data**

##### **1. Data Primer**

---

<sup>39</sup> *Sugiyono*. Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Alfabeta. 2011. Hlm 29

<sup>40</sup> *Bambang Waluyo*. *Penelitian Hukum dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika, 2002. Hlm 15

Data primer adalah data yang diambil secara langsung oleh peneliti tanpa melalui perantara sehingga data yang didapatkan berupa data mentah.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diambil melalui perantara atau pihak yang telah mengumpulkan data tersebut sebelumnya, dengan kata lain peneliti tidak langsung mengambil data sendiri ke lapangan. Sumber data primer dan sekunder pun bermacam-macam, tergantung dari metode apa yang digunakan oleh peneliti. Keterangan-keterangan yang diperoleh dari bahan-bahan kepustakaan, dalam hal ini mengacu pada literature, perundang-undangan, yang kemudian dibedakan menjadi<sup>41</sup>:

### a. Bahan hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan-bahan hukum yang diperoleh dari perundang-undangan.

### b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer.

### c. Bahan Hukum Tersier

---

<sup>41</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia - Press, Jakarta.2008.  
Hlm 72

Bahan hukum tersier adalah bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan bahan hukum primer dan sekunder. Seperti, kamus hukum dan ensiklopedia hukum.

#### **E. Subjek Penelitian**

Dalam menghasilkan penelitian yang komprehensif, maka penelitian ini menggunakan subjek yang terdiri atas :

- 1) Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah
- 2) Pengguna Lalu Lintas dalam wilayah hukum Polda Jawa Tengah

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

- a. Wawancara yaitu suatu acara memperoleh informasi langsung dari peran Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik.
- b. Observasi  
Pengamatan atau observasi adalah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian.
- c. Studi pustaka, yaitu dengan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan yang berlaku dan arsip-arsip yang ada yang sesuai dengan materi yang peneliti bahas.

## G. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil penelitian akan dianalisa dengan menggunakan metode analisis deskriptif yang memaparkan secara jelas dengan kalimat-kalimat untuk menjawab perihal peran Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik.<sup>42</sup>

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada konsep Miles & Huberman, yaitu:

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, proses pengumpulan data dilakukan sebelum penelitian, pada saat penelitian, dan bahkan di akhir penelitian.

b. Reduksi data,

Reduksi data adalah sebagai suatu proses pemilihan, memfokuskan pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang muncul dari catatan tertulis lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang mengungkapkan hal-hal penting, menggolongkan, mengarahkan dan mengorganisasikan data agar lebih sistematis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menghasilkan ringkasan data yang potensial untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian, sehingga dapat dibuat kesimpulan yang bermakna.

---

<sup>42</sup> Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Rajawali Grafindo Persada, Jakarta, 1996.

c. Penyajian data

Penyajian data dilakukan setelah proses reduksi. Penyajian data merupakan proses pemberian sekumpulan informasi yang sudah disusun yang memungkinkan untuk menarik kesimpulan. Proses penyajian data ini adalah mengungkapkan secara keseluruhan dari kelompok data yang diperoleh agar mudah dibaca, maka peneliti dapat memahami apa yang terjadi dalam kaneah penelitian dan apa yang dilakukan peneliti dalam mengantisipasinya. Penyajian juga dapat berbentuk matrik, diagram, table, dan bagan. Semua dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah dipahami.

d. Kesimpulan,

kesimpulan dalam rangkaian analisis data kualitatif menurut model interaktif yang dikemukakan oleh Miles & Huberman secara esensial berisi tentang uraian dari seluruh sub kategorisasi tema yang tercantum pada tabel kategorisasi dan pengkodean yang sudah terselesaikan disertai dengan *quote verbatim* wawancaranya.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Bagaimana Peran Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah dalam menciptakan akuntabilitas Pelayanan Publik**

Akuntabilitas pelayanan publik adalah kewajiban yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya. Diantara indikatornya adalah kinerja instansi dan fasilitas layanan publik (Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara No. 63 Tahun 2003). Pelayanan Publik merupakan Kegiatan atau 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. Pelayanan yang dimaksud adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak konstitusional masyarakat (warga negara, penduduk, pelanggan) dalam bentuk barang, jasa, dan pelayanan administrasi.

Pelayanan pemerintah secara umum memiliki karakteristik tanpa kompetisi dan tanpa pengecualian, artinya berlaku untuk semua orang tanpa membedakan tingkat pendapatannya. Negara yang sejahtera ditandai dengan pelayanan publik yang baik. Dengan demikian, indikator terpenting untuk mengetahui pelayanan publik yang baik adalah bahwa masyarakat dalam satu negara memiliki tingkat kesejahteraan yang baik.

Pada awalnya pelayanan publik merupakan monopoli pemerintah, terutama yang menyangkut kebutuhan dasar seperti: kesehatan, pendidikan, listrik dan gas, transportasi umum, air, limbah, perencanaan kota, pemadam kebakaran, pelayanan kepolisian, perumahan rakyat, infrastruktur, dan pelayanan lain yang menjadi tanggung jawab pemerintah. Kemudian pelayanan publik memiliki cakupan lebih luas lagi sehingga mencakup barang-barang publik (public goods) seperti: sistem pertahanan, TV Publik, udara, penerangan jalan, sarana olah raga dan fasilitas umum, taman-taman kota, perpustakaan umum, sarana pengatur lalu lintas, dsb.

Dalam perkembangannya, banyak fungsi-fungsi pemerintah yang diprivatisasi. Hal ini yang sangat penting bagi penyelenggara Negara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan harapan pengguna layanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan wajib disusun oleh penyelenggara dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam penyusunan tersebut wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Standar pelayanan meliputi dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar



pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, dan evaluasi kinerja pelaksana. Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 jasa dan pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini membuat pemerintah atau instansi penyelenggara pelayanan publik selalu membuat berbagai macam strategi pelayanan publik untuk melayani masyarakat yang dalam pengurusan administratif. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas, partisipatif, kesamaan, keseimbangan hak dan kewajiban. Sesuai dengan Pasal 7 ayat 2 Undang-undang No 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, di katakan bahwa penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan oleh pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi instansi

masing-masing meliputi urusan pemerintahan di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi, penegakan hukum, operasional manajemen dan rekayasa lalu lintas, serta pendidikan berlalu lintas, oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia. Satuan Lalu Lintas Polda Jawa Tengah turut berperan aktif dalam menciptakan inovasi-inovasi untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat dalam berlalu lintas sehingga di harapkan tingkat kecelakaan lalu lintas yang di akibatnya karena kecerobohan atau keteledoran pengemudi atau pengguna jalan dapat semakin di tekan. untuk itu perlu kiranya dilakukan langkah konkret dalam mewujudkan pembinaan fungsi satuan lalu lintas dalam upayanya menciptakan keamanan, keselamatan, dan ketertiban serta kelancaran dalam berlalu lintas diwilayah hukum Polda Jawa Tengah. Langkah konkret tersebut diambil tentu saja dengan tidak meninggalkan tugas dan fungsi utama dari satuan lalu lintas tersebut, melainkan mengsinergikan langkah tertentu.

Reformasi birokrasi adalah perubahan pola pikir (mindset) dan budaya kerja (culture set) aparatur negara dan merupakan suatu upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (business process) dan sumber daya manusia aparatur. Kewajiban dan wewenang menjaga keamanan oleh Polri diatur dalam UUD Republik Indonesia Tahun 1945 dimuat pada Bab XII tentang Pertahanan dan Keamanan Negara tepatnya dalam Pasal

30 ayat (4) yang selengkapnya berbunyi: Kepolisian Republik Indonesia sebagai alat negara yang menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Keamanan yang dimaksud menjadi tugas Polri hanya menyangkut keamanan dan ketertiban masyarakat dalam rangka menjamin keamanan dalam negeri sebagaimana disebutkan dalam Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yang berbunyi: Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat. EKANBARU menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri. Dengan demikian secara yuridis normatif. Polri membidangi keamanan terkait memelihara keamanan di dalam negeri dengan menjaga ketertiban masyarakat, dan menegakkan hukum. Peran dan fungsi Polisi diarahkan untuk menegakkan hukum, pelayanan kepada masyarakat dengan menghormati hak-hak sipil serta menjunjung tinggi Hak Asasi Manusia (HAM). Civilian Police mengandung nilai perilaku kepolisian yang menghormati hak-hak sipil, mengedepankan pendekatan kemanusiaan, tidak memiliki karakteristik militer, dan mengabdikan.

Peranan Polda Jateng dalam mencegah kecelakaan lalu lintas di wilayah hukum Polda Jateng sangat penting, oleh karena itu menuntut keseriusan dan komitmen dalam mencegah terjadinya kecelakaan lalu lintas, dalam mencegah terjadinya kecelakaan lalu lintas tentunya tidak

hanya Polri yang bertanggung jawab melaksanakan tugas tersebut tetapi pemangku kepentingan pasal 226 undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 tahun 2019 tentang lalu lintas dan angkutan jalan mengidentifikasi bahwa dalam mencegah kecelakaan lalu lintas diperlukan partisipasi pemangku kepentingan berdasarkan pasal tersebut. Mengidentifikasi bahwa dalam mencegah terjadinya kecelakaan lalu lintas diperlukan kerjasama dengan Dinas Pendidikan umum dinas lalu lintas dan Angkutan Jalan Serta pemerintah daerah namun yang terjadi selama ini bahwa masing-masing pemangku kepentingan tersebut terkesan berjalan sendiri-sendiri tanpa adanya koordinasi yang indah terhadap kegiatan pencegahan kecelakaan lalu lintas di wilayah hukum Polda Jateng. ilmu kepolisian adalah yang mempelajari masalah-masa sosial dan penanganannya masalah sosial harus dikelola guna terwujudnya keteraturan sosial termasuk permasalahan laka lintas di wilayah hukum Polda Jateng saat pjr di Lintas Polda Jateng dalam pencegahan Laka Lintas memegang peran sentral mengingat jarak pos 1 dengan yang lain cukup jauh dan masih tinggi laka Lintas ditlantas Polda Jateng adalah unsur pelaksana tugas pokok pada tingkat Polda yang berada di bawah Kapolda dilandak bertugas menyelenggarakan kegiatan lalu lintas yang meliputi pendidikan masyarakat lalu lintas atau dikmas lintas pencegahan hukum pengajian masalah lalu lintas administrasi Residence mengemudi serta kendaraan bermotor melaksanakan patroli jalan raya antar wilayah serta menjamin ke kamsaetrokalantas dalam melaksanakan tugas

sebagaimana yang dimaksud pada ayat 2 peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2018 tentang susunan organisasi dan tata kerja kepolisian daerah. Pembinaan lalu lintas kepolisian pembinaan partisipasi masyarakat melalui kerjasama lintas sektorat Dimas lintas dan pengkajian masalah di bidang lalu lintas, Pelaksanaan koperasi kepolisian bidang lalu lintas dalam rangka penegakan hukum, dan ketertiban lalu lintas, Pembinaan administrasi registrasi, dan identifikasi kendaraan bermotor serta pengemudi pelaksanaan patroli jalan raya, penindakan pelanggaran serta penanganan kecelakaan lalu lintas dalam rangka penegakan hukum lalu lintas serta menjamin kamseltibcarlantas di jalan raya, mengamankan, menyelamatkan masyarakat penggunaan jalan, mengumpulkan dan pengolahan data serta penyajian informasi dan dokumentasi program kegiatan ditlantas. Transportasi yang pada intinya berupa pergerakan manusia dan barang sebenarnya hanyalah merupakan kebutuhan turunan, sedangkan kebutuhan dasar manusia adalah pemenuhan terhadap kebutuhan hidup manusia berupa barang dan jasa. Manusia mempunyai sifat yang tidak mudah puas sehingga menyebabkan kebutuhan hidup semakin bertambah, baik dalam hal jenis maupun kuantitasnya, sehingga untuk memenuhi kebutuhan tidak cukup hanya dengan menempuh jarak yang pendek dalam satu lokasi saja. Kegiatan hidup manusia yang sangat bervariasi dan kompleks membutuhkan suatu ruang (space). Kebutuhan akan ruang tersebut, semakin lama semakin terpisah-pisah selaras dengan ragam kegiatan manusia yang semakin

terspesialisasi. Setiap kegiatan yang sejenis cenderung mengelompok terpisah dengan jenis kegiatan lain yang berlainan, sehingga muncul zona-zona kegiatan atau sistem kegiatan yang antara satu dengan lainnya berbeda. Masalah transportasi atau perhubungan merupakan masalah yang selalu dihadapi oleh negara-negara yang telah maju dan juga oleh negara-negara yang sedang berkembang seperti Indonesia.

Permasalahan transportasi yang dijumpai pada masa sekarang mempunyai tingkat kualitas yang lebih parah dan kuantitas yang lebih besar di bandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya baik tingkat kecelakaan, kemacetan, polusi udara serta pelanggaran lalu lintas. Data kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas yang dihimpun oleh Ditlantas Babinkum Polda Jateng memberikan gambaran bahwa tingkat kecelakaan lalu lintas dan tingkat ketertiban masyarakat terhadap hukum lalu lintas sangat memprihatinkan, hal ini apabila tidak dilakukan langkah strategis guna mengurangi tingkat kecelakaan lalu lintas dan meningkatkan ketertiban hukum masyarakat maka akan menimbulkan kerugian yang sangat besar, bukan saja korban jiwa dan harta namun juga akan menimbulkan kerugian dibidang ekonomi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kebijakan-kebijakan yang sudah dilakukan Polri guna mewujudkan good governance, untuk mengetahui kinerja Polri dalam upaya mengurangi tingkat kecelakaan lalu lintas dan meningkatkan ketertiban hukum masyarakat serta untuk mengetahui konsep strategisnya.

## **B. Hambatan yang dihadapi Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik**

layanan publik sangat kompleks dan praktiknya kerap dikritik oleh pemangku kepentingan khususnya masyarakat. Banyak dari masyarakat berulang kali melaporkan kesulitan dalam mengakses layanan publik, seperti pendidikan, perawatan kesehatan atau kesejahteraan sosial. tiga kesulitan yang dihadapi masyarakat dalam mengakses layanan publik, yaitu biaya tinggi. Setiap masyarakat harus belajar tentang layanan publik dan cara mengajukannya Biaya psikologis. Masyarakat sering dihadapkan pada stigma buruk tentang layanan publik dan birokrasi dan biaya kepatuhan. Masyarakat dipaksa untuk mematuhi aturan dan persyaratan formal layanan. Terutama pada pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah salah satu layanan publik yang dinilai sulit dalam mengaksesnya. Masalah antrian panjang, informasi pembuatan SIM yang tidak detail dan standard operasional prosedur layanan yang tidak konsisten menjadi keluhan umum bagi masyarakat. Masalah ini juga ditemukan pada pelayanan

SIM keliling, yang merupakan terobosan baru bagi kepolisian dalam memberikan layanan. Tapi upaya tersebut kadang-kadang tidak diimbangi dengan fasilitas yang memadai, sehingga terkesan tidak ada perbedaan antara layanan SIM di kantor dengan layanan SIM keliling. Masalah transportasi atau perhubungan merupakan masalah yang selalu dihadapi oleh negara-negara yang telah maju dan juga oleh negaranegara yang

sedang berkembang seperti Indonesia. Permasalahan transportasi yang dijumpai pada masa sekarang mempunyai tingkat kualitas yang lebih parah dan kuantitas yang lebih besar di bandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya baik tingkat kecelakaan, kemacetan, polusi udara serta pelanggaran lalu lintas. Dilain itu juga kecelakaan lalu lintas di wilayah hukum Polda Jateng terjadi di setiap waktu namun pada umumnya terjadi kecelakaan lalu lintas di wilayah hukum Polda Jateng pada saat malam hari, di mana pengemudi dalam keadaan Mengantuk di samping itu kecelakaan lalu lintas juga terjadi pada siang dan sore hari diakibatkan oleh pelaku pengemudi yang mengemudikan kendaraan dalam kecepatan tinggi dan dalam keadaan mabuk-mabukan Hambatan yang sering ditemui oleh Polisi. Apabila terjadi kecelakaan di malam hari Jika ada warga yang melaporkan kejadian kecelakaan tersebut dan sulitnya mendapatkan saksi yang melihat saat kejadian Selain itu keadaan geografis jalan yang berkelok-kelok tersebut menyebabkan banyak memakan korban jiwa untuk menurunkan Tingginya tingkat kecelakaan di wilayah hukum Polda Jateng dibutuhkan peran serta satuan Polri Jalan Raya hal tersebut diperlukan adanya partisipasi pemangku kepentingan pemberdayaan masyarakat dan kemitraan global. Perkembangan lalu lintas, khususnya di wilayah hukum polda Jawa Tengah saat ini begitu pesat sehingga membawa konsekuensi perlu dilakukan penanganan yang serius agar dampak permasalahan transportasi dapat ditekan seminimal mungkin. Masalah lalu lintas tidak dapat lepas dari persoalan kendaraan. Seiring berkembangnya kemajuan



teknologi informasi dan meningkatnya daya beli masyarakat akan berdampak dengan adanya tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk meningkatkan pelayanan yang cepat, mudah, efisien dan transparan serta hemat biaya. Mempertimbangkan masalah tersebut sebagai alternative untuk mengatasi masalah yang dihadapi selama ini penulis merasa perlu untuk membuat suatu system yang bisa mengoptimalkan kinerja personel fungsi regident bidang BPKB. Hal ini merupakan salah satu fungsi regiden bidang BPKB Ditlantas Polda Jateng yaitu pelayan fungsi regiden BPKB yang optimal sesuai tugas pokok dan fungsi regiden BPKB Ditlantas Polda Jateng. Keharusan pemberian pelayanan regiden BPKB, secara tepat waktu dan sesuai dengan Standar Operasional Procedure (SOP), merupakan hal mutlak yang harus diperhatikan oleh masing-masing anggota. Adanya komitmen pimpinan dan staf untuk mengelola sumberdaya secara efisien dan efektif merupakan wujud dari tercapainya hasil pelaksanaan Pengaruh lingkungan strategis yang meliputi situasi dan kondisi lalu lintas cukup meningkat, sejalan dengan pesatnya laju pertumbuhan kendaraan bermotor dan perkembangan kehidupan manusia dalam beraktifitas untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Aktifitas masyarakat tentunya tidak terlepas dari penggunaan alat transportasi sebagai sarana mobilisasi untuk mencapai tujuan hidup yang diinginkan. Dengan demikian tidak bisa dipungkiri telah terjadi perkembangan dibidang lalu lintas sebagai dampak dari perkembangan transportasi dengan segala permasalahannya dengan tingkat kesibukan lalu lintas yang

sangat tinggi dan mengandung kerawanan sosial termasuk gangguan Kamtibmas khususnya di bidang keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas (Kamseltibcar lantas) yang memerlukan soliditas antar fungsi kepolisian dalam penanggulangannya pusat pengendalian terpadu mengenai pelayanan kebutuhan data, informasi, komunikasi dan penanganan terkait lalu lintas kemudian sebagai dukungan cepat dalam penyampaian informasi yang berkaitan dengan pelanggaran, kemacetan dan kecelakaan serta kejadian lain yang berdampak terhadap lalu lintas, serta sebagai tempat analisis, evaluasi terhadap pelanggaran, kemacetan dan kecelakaan lalu lintas belum berjalan secara optimal sehingga berimplikasi terhadap pengakselerasian pemantapan soliditas dan profesionalisme Polri dalam memberikan kecepatan (quick wins) pelayanan masyarakat Perkembangan lalu lintas, khususnya di wilayah hukum polda Jawa Tengah saat ini begitu pesat sehingga membawa konsekuensi perlu dilakukan penanganan yang serius agar dampak permasalahan transportasi dapat ditekan seminimal mungkin. Masalah lalu lintas tidak dapat lepas dari persoalan kendaraan. Seiring berkembangnya kemajuan teknologi informasi dan meningkatnya daya beli masyarakat akan berdampak dengan adanya tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk meningkatkan pelayanan yang cepat, mudah, efisien dan transparan serta hemat biaya. Mempertimbangkan masalah tersebut sebagai alternative untuk mengatasi masalah yang dihadapi selama ini penulis merasa perlu untuk membuat suatu system yang bisa

mengoptimalkan kinerja personel fungsi regident bidang BPKB. Hal ini merupakan salah satu fungsi regiden bidang BPKB Ditlantas Polda Jateng yaitu pelayan fungsi regiden BPKB yang optimal sesuai tugas pokok dan fungsi regiden BPKB Ditlantas Polda Jateng.

Keharusan pemberian pelayanan regiden BPKB, secara tepat waktu dan sesuai dengan Standar Operasional Procedure (SOP), merupakan hal mutlak yang harus diperhatikan oleh masing-masing anggota. Adanya komitmen pimpinan dan staf untuk mengelola sumberdaya secara efisien dan efektif merupakan wujud dari tercapainya hasil pelaksanaan

Kode etik kepemimpinan (leadership code) dengan tujuan menciptakan kepemimpinan yang memegang teguh prinsip-prinsip etika dalam rangka memberikan pelayanan atau memenuhi hak-hak konstitusional masyarakat Aturan tentang hak-hak pegawai (employee-oriented bill of right) dengan tujuan pemberdayaan pegawai atau petugas pelayanan sehingga terwujud pegawai yang profesional dalam pelayanan publik; Janji terhadap pelanggan (customer-service pledge) lebih mengedepankan kepentingan pelanggan yaitu dengan menyediakan produk pelayanan yang berkualitas termasuk aspek keamanan dalam rangka pelayanan public Maklumat Pelayanan (citizen's charter) hampir mirip dengan customer- service pledge yang dilandasi oleh public choice theory. Penekanannya, setiap warga negara dan para pembayar pajak berhak memperoleh pelayanan yang baik sesuai dengan uang/biaya yang dikeluarkan, termasuk tuntutan untuk mendapatkan berbagai pilihan dalam

pelayanan. Pelayanan dengan pendekatan holistik (hollistic-approach service charter), yaitu sistem charter yang dibangun dengan pendekatan stakeholder yaitu merupakan agregasi kepentingan dari empat unsur dalam pelayanan yaitu: masyarakat sebagai warga negara atau penduduk, masyarakat sebagai pelanggan, pemerintah, dan petugas pelayanan. Kecelakaan lalu lintas sering di akibatkan oleh beberapa factor meliputi Faktor manusia Interaksi yang terjadi saat berlalu lintas sangat bergantung dari perilaku manusia sebagai pengguna jalan, hal tersebut menjadi paling dominan dalam berlalu lintas. Beberapa indikator yang dapat membentuk sikap dan perilakunya di jalan raya antara lain, Mental dan perilaku, Mental dan perilaku pengguna jalan merupakan suatu cerminan budaya masyarakat dalam berlalu lintas. Dengan memiliki etika, sopan-santun, toleransi antar pengguna jalan, dan kematangan dalam pengendalian emosi, Pengetahuan, Perbedaan tingkat pengetahuan atau pemahaman terhadap aturan yang berlaku berpotensi memunculkan permasalahan dalam berlalu lintas, baik antar pengguna jalan itu sendiri maupun antara pengguna jalan dengan aparat yang bertugas di jalan raya. Kurangnya pemahaman tentang peraturan perundang-undangan yang berlaku dapat menimbulkan pelanggaran lalu lintas yang berakibat terjadinya kecelakaan lalu lintas, Kemampuan dan Keterampilan, Kemampuan dan keterampilan dalam mengendalikan kendaraan merupakan suatu keharusan yang mutlak dimiliki oleh pengendara kendaraan demi terciptanya keamanan, ketertiban, kelancaraan, dan keselamatan lalu lintas, baik bagi pengendara

kendaraan tersebut maupun pengguna jalan lainnya, sehingga akan berpengaruh juga terhadap situasi lalu lintas, Adapun faktor yang menyebabkan kecelakaan adalah kendaraan Kuantitas Kendaraan, Tingginya tingkat angka pertambahan kendaraan bermotor apabila ditinjau dari sektor keamanan dan keselamatan transportasi lalu lintas jalan raya menimbulkan dampak permasalahan yang cukup serius, semakin sempit ruang gerak di jalan, semakin tinggi ancaman terjadinya kecelakaan lalu lintas. Kualitas Kendaraan, Banyak masyarakat melakukan modifikasi yang mempengaruhi standard kelengkapan keamanan yang ada pada setiap kendaraan bermotor. Selain perubahan secara fisik/modifikasi kendaraan, perawatan dan usia pakai kendaraan sering kali menjadi permasalahan yang menyebabkan kecelakaan lalu lintas. Serta Faktor Jalan, Jalan yang rusak dan berlubang sering menjadi faktor penyebab terjadinya kecelakaan lalu lintas meliputi Sikap Penegak Hukum, Lemahnya etika moral dan profesionalisme sebagai aparat penegak hukum serta sikap arogansi yang masih melekat dalam melaksanakan tugas penegakan hokum, Banyaknya penyimpangan yang dilakukan dengan cara melampaui batas wewenang, pungli, bertindak kasar dan tidak mencerminkan sebagai sosok pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat, Proses pemberian surat ijin mengemudi (SIM) tidak dilaksanakan sesuai dengan mekanisme dan prosedur yang ada. Sarana dan Prasarana, Terbatasnya sarana dan prasarana yang mendukung terlaksananya penegakan hukum di bidang lalu lintas antara lain Perlengkapan jalan seperti rambu-rambu, marka jalan,

penerangan jalan dan tanda-tanda lalu lintas lain dirasakan masih minim, Alat teknologi yang dapat dimanfaatkan untuk tugas penegak hukum, seperti CCTV belum bisa dioperasionalkan secara yuridis, Tidak berfungsinya jalan sebagaimana mana mestinya, akibatnya digunakan untuk pedagang kaki lima, parkir pada badan jalan, bangunan pada daerah manfaat jalan dan sebagainya kinerja polri dalam penanganan permasalahan permasalahan lalu lintas dinilai masih belum maksimal dikarenakan berbagai faktor-faktor dan Hambatan-Hambatan yang mempengaruhinya, maka dari itu diperlukan strategi-strategi baru yang dapat meningkatkan kinerja Polri dalam menangani permasalahan lalu lintas. Selain adanya akuntabilitas dan partisipasi masyarakat dalam siklus anggaran , transparansi anggaran juga diperlukan untuk meningkatkan pengawasan. Transparansi merupakan salah satu prinsip dari good governance. Transparansi dibangun di atas dasar arus informasi yang bebas, seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau. Anggaran yang disusun oleh pihak eksekutif dikatakan transparansi jika memenuhi beberapa kriteria berikut: Terdapat pengumuman kebijakan anggaran, Tersedia dokumen anggaran dan mudah diakses, Tersedia laporan pertanggungjawaban yang tepat waktu.

### **C. Upaya mengatasi Hambatan yang dihadapi Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik**

Reformasi birokrasi adalah perubahan pola pikir (mindset) dan budaya asiada kerja (culture set) aparatur negara dan merupakan suatu upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (business process) dan sumber daya manusia aparatur. Reformasi Birokrasi adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan suatu proses yang bertujuan untuk memberikan berbagai jenis layanan yang mengurus segala hal yang diperlukan oleh masyarakat baik itu pemenuhan hak-hak sipil dan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik tentunya banyak Hambatan yang dihadapi pemerintah, baik itu menyangkut aspek sumber daya manusia, kebijakan tentang pelayanan serta ketersediaan fasilitas yang masih kurang untuk menunjang terselenggaranya proses pelayanan publik kepada masyarakat. Untuk itulah dilakukan berbagai strategi maupun upaya untuk mengatasi permasalahan itu sekaligus mampu menciptakan pemerintahan yang baik dan bersih. Penyelenggaraan pelayanan publik juga tidak semata-mata ditujukan pada pemenuhan hak-hak sipil warga negara dan pemenuhan kebutuhan dasarnya, akan tetapi juga dilakukan dengan seoptimal mungkin untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, yang memberikan

pelayanan secara efektif, efisien dan akuntabel kepada masyarakat sebagai bagian dari paradigma baru administrasi publik. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 mengamanatkan agar disusun suatu road map reformasi birokrasi setiap lima tahunan. Road map ini tentunya akan membimbing kita agar perubahan yang diharapkan agar birokrasi yang lebih baik lagi dapat terwujud. Dengan road map ini kita bersama dapat memantau sejauh mana perkembangan pelaksanaan reformasi birokrasi baik di tingkat nasional maupun di masing-masing pemerintah daerah.

SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan atau pengaduan, pelayanan bantuan atau pertolongan kepolisian, bersama fungsi terkait mendatang. TKP untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan

hukum dan peraturan yang berlaku. Mengingat bahwa SPKT merupakan pintu masuk pertama kantor kepolisian dan pelayanan kepada masyarakat yang polisi dan pelayar memiliki masalah yang hendak diadukan tentunya membutuhkan pelayanan yang baik dari pihak kepolisian, hal tersebut mengingat bahwa melakukan pelayanan secara terpadu merupakan bentuk tanggung jawab pemangku pemerintahan. pencegahan kecelakaan lalu lintas meliputi segala tindakan yang mempunyai tujuan yang khusus untuk memperkecil luas lingkup dan kekerasan suatu pelanggaran baik melalui pengurangan kesempatan untuk melakukan



kecelakaan lalu lintas ataupun usaha pemberian pengaruh kepada orang yang berpotensi dapat menjadi pelanggar serta kepada masyarakat umum. Penerapan hukum sebagaimana yang diamanatkan dalam UU No. 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan belum dilaksanakan sebagaimana mestinya," seperti penerapan terhadap pasal-pasal ancaman pidana Pasal 273 sampai dengan Pasal 317 maupun pasal-pasal yang mengatur tentang pendidikan pengemudi seperti yang tertera pada Pasal 78 sampai dengan Pasal 79 juncto Pasal 87 sampai dengan Pasal 89." Disamping itu penjatuhan vonis oleh hakim terhadap pelaku pelanggaran lalu lintas masih mengacu pada tabel tilang tidak mengindahkan ancaman pidana yang tercantum pada ketentuan yang diatur pada pasal-pasal yang tertera pada Undang-Undang No. 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan dengan nominal denda yang relatif sangat ringan. Sistem tilang dan mekanisme proses peradilan terhadap pelanggaran lalu lintas tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya, sehingga vonis yang dijatuhkan tidak memberikan efek jera bagi pelanggar yang dihukum." Dari sini dapat kita amati bersama bahwa perhatian pemerintah terhadap masalah keselamatan lalu lintas dalam rangka mengurangi tingkat kecelakaan dan meningkatkan ketertiban hukum masyarakat dinilai masih sangat minim, karena terbukti pemerintah belum bisa menangani secara serius, sementara kasus-kasus lain yang menimbulkan korban manusia seperti korban akibat daerah konflik, akibat penyalahgunaan narkoba maupun korban akibat bencana (teroris, banjir, gempa, penyakit demam berdarah dan sebagainya)

pemerintah memberikan perhatian yang begitu besar. Langkah tersebut dilakukan dengan mengedepankan 3 (tiga) pendekatan fungsi Kepolisian yakni pre-emptif, preventif, dan represif. Tujuan yang hendak dicapai tentu saja terwujudnya good governance, serta terciptanya kamseltibcar lantas di Jawa Tengah sesuai dengan visi dan misi direktorat lalu lintas Polda Jawa Tengah. Selanjutnya pembinaan fungsi lalu lintas ini juga dilaksanakan dengan melibatkan semua komponen pemangku kepentingan yang ada, pemberdayaan masyarakat serta kemitraan global. Hal ini selaras dengan pelaksanaan pencegahan kecelakaan lalu lintas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 226 Undang-Undang No. 22 tahun 2009 meliputi Pendidikan Masyarakat. Pendidikan masyarakat (dikmas) dalam berlalu lintas penting dilaksanakan karena dapat memberikan pencerahan kepada masyarakat sejak usia dini., Pemberdayaan Masyarakat berupaya mencegah kecelakaan lalu lintas tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Polisi namun dibutuhkan peranan masyarakat pula. Pembinaan kelompok masyarakat, dalam wujud, Komunikasi Publik, yakni dengan adanya Pelayanan masyarakat dibidang lalu lintas melalui komunikasi dunia maya seperti pengadaan website atau blog lalu lintas yang up to date, Turjawali, Pelaksanaan fungsi (pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli) dilaksanakan dengan optimalisasi peran anggota satuan lalu lintas, Turjawali, Pelaksanaan fungsi (pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli) dilaksanakan dengan optimalisasi peran anggota satuan lalu lintas, Penerbitan SIM/STNK hal ini merupakan bagian dari pelayanan

masyarakat, sehingga prosesnya harus benar-benar transparan, akuntabel, dan profesional dengan tidak meninggalkan sisi humanis, Operasi Rutin, Operasi rutin lalu lintas dilaksanakan utamanya guna memeriksa kelengkapan kendaraan dan kelengkapan perorangan dari para pengguna jalan raya. Pendekatan ini akan efektif dijalankan dengan melibatkan semua unsur pelaksana tugas dibidang lalu lintas. Penegakan hukum tidak harus berakhir pada tindakan tegas seperti tilang dan sebagainya namun bisa juga dikedepankan peringatan- peringatan dan himbauan sebagai penggugah kesadaran masyarakat untuk tertib berlalu lintas, Operasi gabungan dapat dilaksanakan dengan melibatkan unsur Dinas LLAJ serta unsur Militer, harapannya tidak hanya masyarakat menjadi lebih taat pada aturan jalan namun juga mencegah adanya kemungkinan anggota-anggota TNI/Polri yang melanggar aturan, Program Unggulan Mendekati Situasi Lebaran seperti Patroli Ngabuburit, yakni dengan pelaksanaan gatur jalan raya serta patroli jalan raya disore hari. 'Police on the spot yakni acara bersama yang bisa menjadi ajang ngabuburit bagi masyarakat, dilaksanakan dengan mengedepankan fungsi kepolisian melalui acara-acara hiburan bagi masyarakat, dan "Road free car, yakni kegiatan penutupan ruas-ruas jalan utama yang dilaksanakan sore hari sehingga bisa digunakan masyarakat sebagai tempat bersantai menunggu beduk buka puasa. Penerapan metode manajemen teknologi informasi Regional Traffic Management Center sudah dilakukan dengan berbagai penyelarasan strategis dalam manajemen teknologi informasi yang ditranslasikan ke

dalam kriteria seperti keunggulan kompetitif, ketepatan waktu pemenuhan layanan, kepuasan masyarakat, produktivitas tenaga kerja dan profitabilitas. Namun manajemen teknologi informasi sebagai upaya pencapaian efektivitas Regional Traffic Management Center atas dukungan layanan dan produk teknologi informasi, serta pengelolaan dari operasional teknologi informasi saat ini masih kurang optimal. Informasi lalu lintas kepada masyarakat. Hal ini tentunya sangat dipengaruhi oleh kemampuan sumber daya yang terdiri dari sumber daya manusia yang berorientasi pada penataan sistem manajemen sumber daya manusia Polri yang didukung revolusi mental dengan terbangunnya postur Polri menuju Polri yang paripurna (world class organization), adanya modernisasi dan peningkatan kemampuan Polri, pelayanan secara prima kepada masyarakat dengan meningkatkan penyampaian informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat yang berkaitan dengan lalu lintas. Informasi yang dapat diakses meliputi informasi yang berkaitan dengan kendaraan bermotor, pelanggaran dan kecelakaan lalu lintas serta kemacetan. Informasi yang dibutuhkan dapat disampaikan melalui SMS, Face Book dan Twitter yang kemudian akan diterima oleh operator yang ada di Regional Traffic Management Centre dan operator akan menjawab sesuai jawaban yang dibutuhkan oleh masyarakat yang menyampaikan keluhan atau permintaan data, Di samping Regional Traffic Management Centre juga dapat dijadikan sebagai pusat pengendalian, pendataan dan penyajian data untuk evaluasi sebagai bahan pengambilan keputusan dalam peningkatan

pelaksanaan tugas kedepan. Oleh karena itu pemanfaatan Regional Traffic Management Centre yang didukung oleh teknologi informasi dan komunikasi adalah dalam rangka merespon secara cepat informasi lalu lintas yang dibutuhkan masyarakat. Untuk pelaksanaan ini Dit Lantas Polda Sumut telah mengaplikasikan CCTV Mobile untuk mengatasi tingginya pelanggaran lalu lintas yang berpotensi menimbulkan kecelakaan, berupaya mencari instrumen atau inovasi penindakan. Salah satunya melalui sistem tilang elektronik atau Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE). Tilang secara manual yang sudah dilakukan selama ini dianggap banyak mengalami Hambatan di lapangan, dari mulai kecepatan, komplain, sampai dengan potensi/penyalahgunaan kewenangan oleh petugas. Oleh karena itu, penindakan terhadap pelanggaran lalu lintas bisa dilakukan melalui sistem tilang (bukti pelanggaran) secara manual, semi elektronik maupun secara elektronik (ETLE). ETLE adalah sistem penegakan hukum di bidang lalu lintas berbasis pada teknologi elektronik berupa kamera ANPR (Automatic Number Plate Recognition). Kamera ANPR dapat mendeteksi Tanda Nomor Kendaraan Bermotor secara otomatis, merekam, dan menyimpan bukti pelanggaran. Kendaraan yang tertangkap kamera ANPR langsung tercatat di server operator Regional Traffic Management Centre (RTMC) Polda Metro Jaya. Data tersebut langsung diolah oleh petugas. Dalam hal ini pengolahan data meliputi pengecekan identitas kendaraan bermotor (ranmor) di database Regident Ranmor. Selanjutnya, petugas akan

membuat surat konfirmasi dan verifikasi. Kemudian, mengirimkan surat konfirmasi kepada alamat yang tertera dalam data pemilik kendaraan melalui Pos Indonesia. Tilang secara elektronik dilakukan sebagai upaya pelayan keamanan dan keselamatan maupun hukum dengan mempersingkat cara menindak/melakukan penindakan oleh petugas di lapangan dengan menggunakan alat baca barcode/kode-kode pengaman pada SIM/ STNK maupun kendaraan yang sedang melintas. Penindakan tidak dengan blangko, tetapi melalui kamera CCTV maupun dengan gate secara online yang terhubung dengan back office untuk mengenali (recognize) wajah maupun kendaraan yang datanya akan diolah menjadi catatan perilaku berlalu lintas (traffic attitude record/TAR). Pelanggaran pengendara akan dikaitkan dengan sistem perpanjangan SIM pada program sistem nilai (de merit point system). Data perilaku berlalu lintas tersebut akan dianalisis berbasis pada artificial intelligence (AI) yang apabila ada konfirmasi, pemilik kendaraan atau pelanggar wajib membayar denda tilang di bank. Adapun pelayanan yang diberikan seperti Pelayanan Untuk Kepentingan Umum pada prinsipnya meliputi semua jenis pelayanan di luar untuk kepentingan ekonomi umum, baik yang diselenggarakan pemerintah maupun non-pemerintah. Jenis pelayanan ini antara lain: pendidikan, kesehatan, jaminan sosial, KTP, SIM, akte lahir, paspor, surat nikah, pelayanan untuk masyarakat miskin, pelayanan untuk masyarakat rentan (cacat, pengangguran, jompo, kena musibah), palang merah, pelayanan kepolisian, kemiliteran, SAR, pelayanan hukum,

infrastruktur, penerangan umum, limbah, dan sebagainya. Serta Pelayanan Untuk Kepentingan Ekonomi Umum. Pelayanan ini khusus berkaitan dengan kegiatan ekonomi umum atau untuk tujuan pemupukan pendapatan (revenue generation). Penyelenggara SGEI ditetapkan oleh pemerintah dan berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik (public service obligation). Yang termasuk jenis pelayanan biasanya meliputi kegiatan usaha besar seperti perusahaan listrik/gas, telekomunikasi, BBM, transportasi publik, angkutan udara, angkutan laut, ada beberapa Penyelenggara pelayanan publik menggunakan berbagai metoda untuk memberikan atau menyampaikan jenis-jenis pelayanan kepada masyarakat (service delivery). Pada umumnya pelayanan publik diselenggarakan melalui pusat-pusat pelayanan (service center) seperti: mengurus KTP, SIM, akte lahir, sertifikat tanah, izin usaha, rumah sakit, dan sejenisnya. Banyak pula jenis pelayanan yang diselenggarakan dengan metoda lainnya, seperti dalam: penyediaan sarana dan fasilitas publik (public utilities), penyediaan berbagai infrastruktur, patroli/penjagaan keamanan, sosialisasi atau penyuluhan/bimbingan masyarakat, dan jenis pelayanan lainnya yang tidak secara langsung melibatkan masyarakat dalam kegiatan administratif melalui pusat- pusat pelayanan. Untuk memberikan pelayanan yang baik, penyelenggara pelayanan menyediakan berbagai alternatif sarana pelayanan agar masyarakat bisa memilih sesuai kebutuhannya. Sarana pelayanan dikelompokkan dalam 4 kategori meliputi pertama

Dilayani langsung oleh petugas pelayanan atau tatap muka (in person), kedua Dengan bantuan petugas (assisted): telpon (call center), surat-menyurat (mail), dan surat elektronik (email), ketiga Tanpa bantuan petugas (self-service): website, keempat pelayanan otomatis (ATM, handphone/SMS, mesin-mesin otomatis lainnya). pelayanan publik yang semakin modern dan efisien ditandai dengan: penyediaan berbagai alternatif sarana pelayanan yang makin lengkap dan canggih; pelayanan tatap muka makin berkurang, pelayanan bantuan petugas sedikit meningkat, dan pelayanan tanpa bantuan petugas meningkat secara tajam. Masyarakat pada umumnya menyadari dan merasakan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia secara umum masih rendah atau buruk yang disebabkan oleh berbagai permasalahan struktural meliputi Sumber Daya Manusia merupakan kualitas dan kompetensi rendah, perilaku koruptif, kurang beretika, tidak bertanggung jawab, disiplin rendah, kurang memiliki integritas, takut berkompetisi, dan sebagainya. Disamping itu, sistem manajemen kepegawaian belum terintegrasi dengan sistem pelayanan public, Kelembagaan: jumlah lembaga terlalu banyak, organisasi terlalu gemuk, struktur birokrasi yang berlebihan dan kaku (rigid) sehingga kurang bisa berinteraksi secara dinamis dengan lingkungannya, serta terjadi euphoria pemekaran wilayah, Tata Laksana merupakan ego-sektoral, hubungan antarlembaga tumpang-tindih, desentralisasi versus sentralisasi, pembangkangan daerah, dsb. otonomi diterjemahkan keliru, berbagai permasalahan struktural tersebut



menyebabkan sistem pelayanan publik belum secara signifikan mampu mengatasi masalah-masalah sosial terutama menyangkut kemiskinan, keterbelakangan, pengangguran, kebodohan, dan ketidak-adilan. Oleh karenanya, perlu dilakukan restrukturisasi atau reformasi birokrasi agar kualitas pelayanan publik meningkat. Pelayanan publik Polri akan diwujudkan secara terintegrasi, modern, mudah, dan cepat. Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Polri memanfaatkan sarana teknologi informasi. Dengan demikian, pelayanan dapat semakin menjangkau seluruh kepentingan masyarakat. Berbagai Hambatan dalam interaksi makin dapat teratasi untuk makin menjaga dan meningkatkan marwah Polri. Kapolri juga mengaktifkan nomor tunggal nasional sebagai hotline kepolisian dalam rangka merespons cepat aduan masyarakat. Dengan demikian, masyarakat bisa mendapatkan layanan Polri dengan mudah. Melalui hotline masyarakat bisa menghubungi polisi semudah memesan makanan melalui aplikasi. Untuk program pemeliharaan Kamtibmas dan penegakan hukum yang prediktif, bertanggung jawab, transparan serta menjamin rasa keadilan masyarakat, dalam kepemimpinannya Kapolri ingin Kepolisian Sektor (Polsek) tidak lagi menyidik perkara, namun lebih dimaksimalkan dalam fungsi pencegahan, pemecahan masalah dengan musyawarah, dan menjadikan proses hukum sebagai upaya terakhir. Dalam hal program komunikasi publik, perlunya mewujudkan keteladanan Polri yang sangat penting di mata masyarakat. Pengalaman masyarakat ketika bertemu anggota kepolisian menjadi satu

momen yang akan terus dibicarakan dan pelan-pelan akan meningkatkan kepercayaan publik kepada Polri. Contoh kasus sederhana terkait pelayanan SIM, sistem tilang dan lainnya akan membantu masyarakat mengingat personel Polri yang positif. Polri juga memiliki tantangan besar terhadap arus informasi hoaks yang kadang menyesatkan publik. Hal ini harus terus diatasi dengan memperkuat digitalisasi Polri dalam hal meluruskan informasi keliru yang ada di media sosial atau di muka umum. Digitalisasi bidang keamanan itu sangat penting, karena masyarakat sangat rentan terhadap gangguan-gangguan persepsi negatif yang sebenarnya tidak ada. Oleh karena itu, Polri perlu semakin memperkuat pasukan-pasukan digitalisasi yang membantu mendorong masyarakat bisa hadir ke publik untuk melakukan tindakan-tindakan yang tidak produktif. Inovasi dalam memberikan layanan berbasis teknologi informasi dengan perbaikan layanan lebih cepat, mudah dan murah dengan tetap memperhatikan transparansi dan akuntabilitas menjadi penting, karena layanan digital menjadi tuntutan yang akan mampu mendekatkan diri dengan masyarakat. Paling tidak ada empat hal yang perlu dilakukan dalam memberikan pelayanan publik di era digital yaitu pertama melakukan identifikasi kembali proses bisnis yang relevan dengan tujuan utama pemerintah sehingga digitalisasi dibarengi dengan perubahan proses bisnisnya. Kedua, layanan yang diberikan kepada masyarakat diupayakan real time/instant dan diinformasikan kepada masyarakat (kejelasan dan kepastian layanan). Ketiga, mengembangkan perangkat digital yang mendukung mobilitas

pegawai sehingga mempermudah semua aktivitas dan kolaborasi antar pegawai dalam operasional serta pemberian layanan kepada masyarakat. Keempat, melakukan modifikasi proses bisnis sebagai respon atas perubahan perilaku dan kebutuhan masyarakat di era digital. Tantangan ke depan terkait pelayanan publik semakin menarik karena kehidupan masyarakat telah sangat berubah dimana mereka menuntut layanan yang semakin cepat, mudah, murah, dan transparan. Inovasi digital pelayanan publik merupakan inovasi teknologi digital dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik yang langsung diberikan kepadamasyarakat seperti inovasi pelayanan perizinan, pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan dan lainnya. Untuk mendapatkan efisiensi yang tinggi, interaksi diantara unsur-unsur tersebut secara dinamis sangat diperlukan. Pelayanan publik yang buruk antara lain juga disebabkan oleh aparatur pemerintah tidak atau kurang memahami dan memiliki rasa tanggung jawab secara pribadi maupun kolektif. Banyak aparatur pemerintah yang menjalankan tugas dengan menerapkan prinsip dan paradigma lama yaitu sekedar menjalankan tugas (*perform a mission*). Dalam era globalisasi, perkembangan masyarakat modern, dan perkembangan demokrasi, telah terjadi perubahan paradigma baru bahwa setiap aparatur harus mampu mengambil keputusan (*make a decision*), bukan hanya sekedar menjalankan perintah atasan. Keberanian untuk mengambil keputusan adalah bentuk rasa tanggung jawab yang besar.

Saling menyalahkan, takut berkompetisi, safety players, tidak memiliki sense of professionalism, tidak berani tampil, tidak memiliki etika, korupsi, tidak disiplin, biasa terjadi diantara aparatur pemerintah yang menandakan tidak memiliki rasa tanggung jawab. Aparatur pemerintah pada semua tingkatan, sering tidak memahami dan menerapkan prinsip-prinsip tanggung jawab yang pada hakikatnya mencakup 4 (empat) aspek mulai dari yang paling mendasar sampai yang paling tinggi yaitu Tanggung Jawab Ekonomi (economic responsibility). Banyak terjadi pemanfaatan sumber daya yang tidak/kurang efisien, termasuk pemborosan, penyimpangan, dan penyalahgunaan dalam penggunaan anggaran negara. Dengan kata lain, aparatur pemerintah kurang peduli atau belum mampu meningkatkan efisiensi secara memadai yang sangat diperlukan sebesar- besarnya untuk kepentingan Bersama. Tanggung Jawab Hukum (legal responsibility). Banyaknya pelanggaran disiplin dan pelanggaran hukum yang melibatkan aparatur pemerintah, mengindikasikan bahwa aparatur pemerintah belum memiliki tanggung jawab hukum yang tinggi, termasuk menegakan prinsip-prinsip keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Disamping itu, kurangnya memiliki tanggung jawab hukum juga ditandai oleh banyaknya produk hukum dan kebijakan publik yang saling bertentangan atau tumpang tindih dan tidak dilandasi oleh kepentingan bersama atau hanya untuk kepentingan jangka pendek dan sempit. Tanggung Jawab Etika (ethics responsibility). Banyak aparatur pemerintah yang dalam

menjalankan tugasnya tidak dilandasi perilaku yang baik seperti koruptif, tidak disiplin, tidak bisa membedakan mana yang salah dan mana yang benar, angkuh, arogan, egois, tidak memiliki integritas, dan tidak ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kondisi demikian menandakan bahwa aparatur tidak/kurang memiliki tanggung jawab etika. Tanggung Jawab Filantropis (*phillanthropic responsibility*). Kurangnya aparatur pemerintah memiliki kepekaan dan kepedulian terhadap lingkungan sosial masyarakat, menyebabkan dalam proses penetapan kebijakan publik dan pelayanan publik kurang berpihak atau kurang dapat mengakomodasikan kepentingan sosial masyarakat, terutama kelompok masyarakat miskin dan masyarakat yang rentan (*vulnerable*). Hambatan-Hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik jajaran Polda Jateng antara lain Belum adanya pemahaman standar pelayanan hak Perawatan (kesehatan, makanan, pakaian, kunjungan) oleh tahanan dan keluarga tahanan di Rutan Polri serta mengenai barang sitaan Polri. Belum terinformasikan pelayanan publik bentuk elektronik atau non-elektronik hak dari keluarga tahanan standar operasional prosedur (sop) Pelayanan Tahanan Dan Besuk Tahanan (terkait produk layanan, biaya, jangka waktu, persyaratan) dan maklumat layanan, guna memberikan akses informasi kepada masyarakat. contoh mengenai jam besuk melalui website atau banner di lokasi Rutan. Perlunya diberikan kotak aduan, atau sarana aduan elektronik supaya tahanan berani melaporkan. Perlunya perhatian mengenai kesehatan tahanan, makanan dan sarana prasarana

kebutuhannya (ruang tahanan/kamar tahanan/sel tahanan, ruang ibadah dll), kelengkapan rutan (tongkat, borgol, flashlight, kunci gembok dan tempat penyimpanannya, (PPPK)), kotak surat perintah penahanan, hydran/pemadam kebakaran, buku-buku. Perlu juga diperhatikan dan dipersiapkan alur pelayanan, prosedur pengeluaran, pemindahan tahanan. senantiasa mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Dittahti dan jajaran Polda Jateng agar meningkatkan keamanan ketertiban Rutan, pengawasan dan pembinaan dan perwatan tahanan agar pada pelaksanaannya sebagaimana prosedur dan ketentuan yang berlaku. Menerapkan Prinsip-prinsip perlindungan HAM, perlindungan minimal terhadap Tahanan. Menginformasikan Mekanisme pengelolaan dan penyimpanan barang bukti tindak pidana yang disita oleh penyidik kepada tahanan dan keluarga tahanan serta menginformasikan secara transparan mengenai alur mekanisme pengelolaan dan penyimpanan barang bukti tindak Pidana. Kualitas standar pelayanan publik. 12 Indikatornya terletak pada standar pelayanan publik. Kualitas standar pelayanan publik diukur melalui, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan. Hal ini dilakukan agar terpenuhinya kepuasan penerima jasa pelayanan publik. Terakomodasinya suara/usulan rakyat. Terdapat sistem pemberian informasi kepada public. Sebagai wujud kepedulian Polri terhadap kemanusiaan dan keselamatan di jalan raya, Polrantas mempunyai program Safety Riding dengan 9 skala prioritas sebagai upaya untuk

mengurangi tingkat kecelakaan lalu lintas, yakni sebagai berikut: Menggunakan sabuk pengaman dan helm standar bagi pengendara sepeda motor dan yang membonceng, Menggunakan kaca spion lengkap, Lampu kendaraan bermotor lengkap dan berfungsi baik, Sepeda motor menyalakan lampu di siang hari, Patuhi batas kecepatan (dalam kota 50 km/jam, luar kota 80 km/jam, daerah pemukiman / keramaian 25 km/jam dan jalan bebas hambatan 100 km/jam), Kurangi kecepatan pada saat mendekati persimpangan, Sepeda motor, kendaraan berat dan kendaraan lambat menggunakan lajur kiri, Patuhi dan disiplin terhadap ketentuan, tata cara berlalu lintas disaat memasuki jalan utama, mendahului, membelok atau memutar arah, penggunaan lampu sign, Patuhi rambu-rambu, marka jalan dan peraturan lalu lintas. Program-program tersebut tentunya disusun tidak asal-asalan tetapi berdasarkan pengalaman dan pengetahuan yang di miliki Polri mengenai halhal yang berpotensi menyebabkan kecelakaan. Prioritas tersebut disusun sebagai upaya untuk menciptakan keselamatan kita semua dalam berkendara di jalan raya. prinsip yang mengikut sertakan masyarakat dalam kegiatan perumusan kebijakan. Mendorong setiap warga menggunakan hak untuk menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Terbukannya proses perumusan kebijakan publik bagi masyarakat baik kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat maupun pembangunan di daerah. Tersedianya data atau informasi bagi masyarakat yang dapat diakses sesuai peraturan

perundang-undangan yang berlaku baik dari mulai penyusunan pelaksanaan serta hasil yang telah dicapai melalui kebijakan publik, adanya kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat. Suatu ukuran atau standar yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan penyusunan kebijakan publik dengan pelaksanaan peraturan hukum dan perundang-undangan dan pertanggungjawaban aparat penyelenggara negara. Sistem peradilan yang independen dari intervensi, anti suap, sama dihadapan hukum tidak tajam kebawah tumpul keatas, keputusannya Good Governance Sebagai Strategi Penegakan Hukum Dalam Upaya Mengurangi Tingkat Kecelakaan Lalu Lintas dan Meningkatkan Ketertibah Hukum Masyarakat 113 mengikat serta memiliki kepastian hukum, menjunjung tinggi HAM serta memperhatikan nilai-nilai yang berkembang didalam masyarakat. Akuntabilitas Ditlantas Polda Jawa Tengah dalam layanan SIM keliling tergolong rendah. Hal ini berdasarkan kinerja institusi kepolisian dinilai kurang optimal baik di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota. Kinerja tersebut dilihat dari produk layanan SIM keliling yang tidak sesuai dengan jumlah pemilik mobil penumpang dan sepeda motor. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi rendahnya kinerja institusi kepolisian dalam layanan SIM keliling di jawa tengah, yaitu kuantitas dan kualitas sumber daya Muji Ediyanto, Kismartini, Retno Sunu Astuti, & Teuku Afrizal, Akuntabilitas Layanan Surat Izin 86 manusia/pegawai belum ada kolaborasi kepada pemangku kepentingan lain; dan rendahnya sosialisasi kepada masyarakat.



Fasilitas layanan SIM keliling di Jawa Tengah juga menjadi penyebab rendahnya akuntabilitas Ditlantas Polda Jawa Tengah. Fasilitas kunci, mobil layanan SIM keliling, tidak memadai dengan luas masing-masing wilayah di Jawa Tengah. Di sisi lain, masih ada wilayah yang melayani SIM keliling secara offline. Layanan ini tidak terintegrasi, sehingga mengurangi kualitas layanan SIM keliling, khususnya bagi masyarakat pendatang. Terselenggaranya pelayanan masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab, pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan diupayakan agar dapat bekerja tepat, cermat, hemat waktu dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Keputusannya Good Governance Sebagai Strategi Penegakan Hukum Dalam Upaya Mengurangi Tingkat Kecelakaan Lalu Lintas dan Meningkatkan Ketertibah Hukum Masyarakat 18 mengikat serta memiliki kepastian hukum, menjunjung tinggi HAM serta memperhatikan nilai-nilai yang berkembang didalam masyarakat

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Peran Direktorat Lalu Lintas dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik didasarkan pada Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah khususnya bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor melakukan berbagai kebijakan guna mengimplemetasikan kebijakan Kapolri dan Undang-undang Kepolisian yang dijadikan sebagai tolak ukur untuk keberhasilan penyelenggaraan manajemen sistem lalu lintas dan kepercayaan masyarakat. Tolak ukur manajemen sistem lalu lintas mensyaratkan Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah sebagai organisasi jasa (pelayan atau service) dan sekaligus (tidak dapat dipisahkan) sebagai organisasi kekuasaan (power), sebagai organisasi jasa maka Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah harus mematuhi standar umum dimana pengguna jasa memperoleh ketersediaan (*availability*) dan kepuasan (*satisfaction*) sehingga akan tercapai pencitraan pelayanan publik sesuai dengan harapan.
2. Satuan Lalu Lintas Polda Jawa Tengah turut berperan aktif dalam menciptakan inovasi-inovasi untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat dalam berlalu lintas sehingga di harapkan tingkat

kecelakaan lalu lintas yang di akibatnya karena kecerobohan atau keteledoran pengemudi atau pengguna jalan dapat semakin di tekan. untuk itu perlu kiranya dilakukan langkah konkret dalam mewujudkan pembinaan fungsi satuan lalu lintas dalam upayanya menciptakan keamanan, keselamatan, dan ketertiban serta kelancaran dalam berlalu lintas di wilayah hukum Polda Jawa Tengah. Langkah konkret tersebut diambil tentu saja dengan tidak meninggalkan tugas dan fungsi utama dari satuan lalu lintas tersebut, melainkan mengsinergikan langkah tertentu.

## **B. Saran**

1. Berdasarkan peran Polri khususnya Direktorat Lalu Lintas dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan dengan sistem *one day service* yaitu kecepatan, ketepatan dan ketelitian maka diperlukan adanya kebijakan hukum berupa pembentukan peraturan perundang-undangan khusus pelayanan publik di bidang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor. Hal ini didasarkan bahwa aturan pelayanan publik hanya tertuang di dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/20/M. PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
2. Revolusi Industri 4.0 menghendaki adanya pelayanan publik yang berbasis *egovernance*. Hambatan yang muncul dalam pelaksanaannya adalah kemampuan sumber daya organisasi Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah, untuk itu disarankan kepada Kapolri melalui

Kakorlantas agar adanya peraturan terkait pengimplementasian *online system* pelayanan Regindent Ranmor yang terintegrasi pada seluruh Polda berdasarkan standar mutu pelayanan. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan yang dilakukan oleh Polri di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (Regindent Ranmor) memenuhi prinsip-prinsip pelayanan prima dan bertujuan untuk mendukung kebijakan Presiden RI terkait memangkas birokrasi di sektor pelayanan publik dengan pemanfaatan teknologi informasi.

3. Pelayanan publik di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor yang dilakukan oleh Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah berbasis kepuasan masyarakat, untuk itu diharapkan agar dilakukannya survey kepada masyarakat yang dilaksanakan secara periodik (minimal 1 tahun sekali) untuk mengetahui harapan dan keinginan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan guna memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Di samping itu, disarankan kepada Kapolri melalui Kakorlantas agar adanya MOU antara Polri dengan Kementerian terkait antara lain Kementerian Keuangan, Kementerian Perhubungan dan Kementerian yang membidangi Informasi Teknologi. MOU dimaksud agar terbangunnya soliditas Kabinet Kerja presiden-wapres, selainnya itu, untuk menghadapi tantangan lalu lintas barang dan jasa pada pelaksanaan ASEAN Economic Community (Masyarakat Ekonomi ASEAN) yang memiliki implikasi dan kontribusi bagi pembangunan nasional.

4. Masalah lalu lintas tidak dapat lepas dari persoalan kendaraan. Seiring berkembangnya kemajuan teknologi informasi dan meningkatnya daya beli masyarakat akan berdampak dengan adanya tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk meningkatkan pelayanan yang cepat, mudah, efisien dan transparan serta hemat biaya. Mempertimbangkan masalah tersebut sebagai alternative untuk mengatasi masalah yang dihadapi selama ini penulis merasa perlu untuk membuat suatu system yang bisa mengoptimalkan kinerja personel fungsi regident bidang BPKB. Hal ini merupakan salah satu fungsi regiden bidang BPKB Ditlantas Polda Jateng yaitu pelayan fungsi regiden BPKB yang optimal sesuai tugas pokok dan fungsi regiden BPKB Ditlantas Polda Jateng.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Subianto, H. Mashoed, H. Subagio, dan M. Y. Haryadi, Regional intergovernmental cooperation in marine natural resources policy in Indonesia, *administratie si Management Public Vol. 34* (2020).
- Ali, H. Z. 2019. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Andi Hamzah, 1993, *Sistem Pidana dan Pemidanaan Indonesia*, Jakarta: Pradnya Paramita.
- Andi Hamzah, 2010, *Hukum Acara Pidana Indonesia*, Jakarta : Sinar Grafika.
- Awan Y. Abdoellah dan Yudi Rusfiana, *Teori dan Analisis Kebijakan Publik*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2016).
- Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Rajawali Grafindo Persada, Jakarta, 1996.
- Bambang Waluyo. *Penelitian Hukum dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika, 2002.
- Barda Nawawi Arief, 1996, “*Batas-Batas Kemampuan Hukum Pidana Dalam Penanggulangan Kejahatan*”, Makalah Seminar Nasional Pendekatan NonPenal Dalam Penanggulangan Kejahatan, Semarang.
- Barda Nawawi Arief, 2012, *Sari Kuliah Hukum Pidana Lanjut*, Semarang: FH-UNDIP.
- Basri, A. F. M., dan Rivai, V. 2015. *Performance appraisal*. Jakarta: PT. Raja. Grafindo Persada.
- Bates, R, & Holton, E. F. 2014. *Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia*. Salemba: Jakarta
- Berger, Peter L & Thomas Luckmann. 2010. *Tafsir Sosial atas Kenyataan*. Jakarta: LP3S.
- Bidang IKP, “*Terapkan ETLE Terbaik Nasional, Taj Yasin Apresiasi Kinerja Polda Jateng*”, [Jatengprov.go.id](https://jatengprov.go.id), <https://jatengprov.go.id/publik/terapkan-etle-terbaik-nasional-taj-yasin-apresiasi-kinerja-polda-jateng/> (diakses pada 4 Desember 2022).
- Budi Winarno, *Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus)*, (Yogyakarta: CAPS, 2011).
- Budi Winarno, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, (Yogyakarta: Media Pressindo, 2019).
- C.S.T. Kansil, 1989, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Cahyadi, Budi. 2014. *Home Security Membuat Webcam sebagai CCTV melalui Smartphone Android*, Yogyakarta: Andi Publisher.
- Caroline G. Hernandez, “*Governance, Civil Society, and Democracy*”, (makalah disampaikan pada the Conference on Good Governance in East Asia Relaties, Problem, and Chalenges, Jakarta, Indonesia, 7 November 1999).
- Catharina Dewi Wulansari, “*Dimensi Baru Peran Pemerintah Dalam Mengatasi Masalah Ketenagakerjaan Melalui Pembangunan Hukum di Indonesia*”, *Jurnal Hukum Pro Justicia Vol. 24 No. 3* (2006).

- Dini Rizki Fitriani, “Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik Dalam Era Otonomi Daerah”, *Wedana – Jurnal Pemerintahan, Politik, dan Birokrasi Vol. III No. 1* (2017).
- Donni Juni Priansa. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Edy S. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetak Ke Enam. Pranada Media Group, Jakarta.
- Effendi, E. 2011, *Hukum Pidana Indonesia*. Bandung: Refika Aditama.
- Erwin, M. 2011. *Filsafat Hukum Refleksi Kritik Terhadap Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo.
- Evi Satispi dan Kurniasih Mufidayaiti, *Buku Ajar Kebijakan Publik*, (Jakarta: UMJ Press, 2019).
- Frans, M. 2012. *Hukum Pidana Umum dan Tertulis Di Indonesia*, Manado: Pustaka.
- Gibson, et al. 2013. *Organisasi dan Manajemen*. Edisi ke empat. Jakarta: Erlangga.
- H. Solichin Abdul Wahab, *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2017).
- H.S Djajoesman, 1976, *Polisi dan Lalu Lintas*, Jakarta : Dinas Hukum Polri.
- Hamzah, Andi. 2010. *Asas-asas Penting dalam Hukum Acara Pidana*. Surabaya: FH Universitas.
- Handoko, R. K. 2019. *Efektivitas Pergantian Kepemimpinan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Laksbang Justitia.
- Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Evaluasi Kebijakan Publik: Penjelasan, Analisa, dan Transformasi Pikiran Nagel*, (Jakarta: Balairung, 2003).
- Hilman Firmansyah dan Acep Syamsudin. 2016. *Organisasi dan Manajemen Bisnis*. Ombak, Yogyakarta
- J. E Sahetapy, 1982, “*Suatu Studi khusus Mengenai Ancaman Pidana Mati terhadap Pembunuhan Berencana*”, Jakarta : Sinar Grafika.
- Jan Remmelink, 2003, *Hukum Pidana*, Jakarta : Sinar Grafika.
- Jimly Asshiddiqie, *Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonesia*, (Jakarta: Sekretaris Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia, 2006).
- Jimmy P Marwan, 2009, *Kamus Hukum*, Jakarta : Reality Publisher.
- Karjadi, M. 2011. *Kejahatan Pelanggaran dan Kecelakaan*, Bogor, Politeia.
- Kelsen, Hans. 2012. *Pengantar Teori Hukum*. Nusa Media. Bandung.
- Khair, M. E..2009, *Percobaan dan Penyertaan*. Medan: USU Press.
- Koeswadi, 1995, *Perkembangan Macam-macam Pidana Dalam Rangka Pembangunan Hukum Pidana*, Cetakan I, Bandung: Citra Aditya Bhakti.
- Lebas, M., dan Euske, K.A. 2004. *Konsep Dasar Kinerja dan Manajemen Kinerja*. Dharma: Surya.
- Lembaga Administrasi Negara (LAN) dan Badan Keuangan dan Pembangunan (BKP), *Akuntabilitas dan Good Governance*, (Hoboken NJ: Lembaga Administrasi Negara (LAN), 2000).
- Leo Agustino, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2008).

- Lestari, Sri. 2017. Analisis Akuntabilitas Pengelolaan Alokasi Dana Desa (ADD) (Studi Kasus di Wilayah Kecamatan Banyudono). Skripsi Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negerin Surakarta.
- M. Irfan Islamy, *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009).
- Mahrus Ali, 2015, “*Dasar-Dasar Hukum Pidana*”, Jakarta : Sinar Grafika.
- Mangkunegara.2012.*Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Penerbit Refika Aditama: Bandung.
- Mathis Robert. L. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba: Jakarta.
- Mertokusumo, Sudikno. 2011. *Mengenal Hukum*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Mochtar Kusumaatmadja dan B. Arief Sidharta, *Pengantar Ilmu Hukum: Suatu Pengenalan Pertama Ruang Lingkup Berlakunya Ilmu Hukum*, (Bandung: Alumni, 2000).
- Moehariono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Penerbit: Jakarta, RajaGrafindo Persada.
- Moeljatno.2008, *Asas-Asas Hukum Pidana*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moh. Mahfud MD, *Politik Hukum di Indonesia*, (Jakarta: Pustaka LP3ES, 1998).
- Moleong, J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Rosdakarya
- Moleong, L.J. 2011.*Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Abdulkadir, 2014. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Muhammad, Rusli. 2013. *Lembaga Pengadilan Indonesia Beserta Putusan Kontroversial*. Yogyakarta: UII Press.
- Mukti Fajar dan Yulianto Achmad.2011. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Bandung: Nusa Media.
- Muladi dan Barda Nawawi, 2010, *Teori dan Kebijakan Pidana*. Cetakan Ke-4, Bandung: Alumni.
- Muslim abdurrahman, 2008, *sosiologi penelitian hukum*, Malang : UMM press.
- Naning Rondlon, 1983, *Menggairahkan Kesadaran Hukum Masyarakat dan Disiplin Penegak Hukum dan Lalu Lintas*, Jakarta: Bina Ilmu.
- Nurmayana Siregar, “Menentukan Model Implementasi Kebijakan Dalam Menganalisis Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA), *Jurnal Ilmu Sosial Vol. 1 No. 7 (2022)*.
- Nurul Fitriana, “Apa Itu ETLE? Sistem Tilang Elektronik yang Pemberitahuannya Dikirim ke Pemilik Kendaraan Lewat Pos”, Kompas, <https://www.kompas.tv/article/273162/apa-itu-etle-sistem-tilang-elektronik-yang-pemberitahuannya-dikirim-ke-pemilik-kendaraan-lewat-pos> (diakses pada 4 Desember 2022).
- Nuryati Mustari, *Pemahaman Kebijakan Publik, (Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi Kebijakan Publik*, (Yogyakarta: Leutikaprio, 2016).
- Peter Mahmud Marzuki, 2010, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana.
- Prawirosentono. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE



- R. Soesilo. 2013. *Kitab undang-undang hukum pidana (KUHP) serta komentar-komentarnya lengkap pasal demi pasal*. Jakarta: Politeia.
- Rahardjo, Satjipto. 2011. *Masalah Penegakan Hukum Suatu Tinjauan Sosiologis*. Bandung: Sinar Baru.
- Raharjo, R. 2014. *Tertib Berlalu-lintas*. Yogyakarta: Shafa Media.
- Reksodiputro, Mardjono. 2014. *Sistem Peradilan Pidana Indonesia*. Jakarta; Ui Press.
- Rivai. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. 2015. *Perilaku Organisasi*. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Ruditya Yogi Wardana, “ETLE Belum Bisa Diiterapkan di Jalanan Wilayah Sumbawa, Polisi Ungkap Alasannya”, Gridoto, <https://www.gridoto.com/read/223545295/etle-belum-bisa-diterapkan-di-jalanan-wilayah-sumbawa-polisi-ungkap-alasannya> (diakses pada 4 Desember 2022).
- Rusli Effendy dan Poppy Andi Lolo, 1989, *Asas -Asas Hukum Pidana*, Ujung Pandang: Umithohs Press.
- Satjipto Rahardjo, *Masalah Penegakan Hukum, Suatu Tinjauan Sosiologis*, (Bandung: Sinar Baru, 2005).
- Shant, D. 2011. *Konsep Penegakan Hukum*. Yogyakarta: Liberty.
- Simamora, H. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 2. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Siti Sundari Rangkuti, *Hukum Lingkungan dan Kebijakan Lingkungan Nasional*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2015).
- Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, 2011, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Jakarta : Rajawali Pers.
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia - Press, Jakarta. 2008.
- Soetandyo Wignjosebroto, *Hukum Paradigma, Metode, dan Dinamika Masalahnya*, (Jakarta: Elsam, 2002).
- Subarsono, *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015).
- Subekti. 1983. *Kamus Hukum*. Jakarta. Pradnya Paramita.
- Sudarto, 1987, *Pemidanaan, Pidana dan Tindakan dalam Masalah-Masalah Hukum*, Semarang: FH-UNDIP.
- Sudarto, 1990, *Hukum Pidana I*, Semarang: Yayasan Sudarto.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta. 2011.
- Suwardjoko P. Warpani. 2002. *Pengelolaan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*. Institute Teknologi Bandung.
- United Nation Development Program (UNDP), Governance for Sustainable Human Development*, (New York: United Nation Development Program (UNDP), 1997).

- Vikrama, A. A. (2017). Evaluasi Transparansi dan Akuntabilitas Inventarisasi Bmd pada Badan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bangli. *Citizen Charter*, 2(2).
- W.J.S Poerwadarminta, 2003, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka.
- Wasty Soemanto, 2009, *Pedoman Teknik Penulisan Skripsi*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Wijaya, Emiliana Sri Pudjiarti, dan Aris Toening Winarni, *Buku Ajar Good Governance (Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik)*, (Demak: Pustaka Magister, 2018).
- Wirjono Prodjodikoro, 1981, *Asas-asas Hukum Pidana di Indonesia*, Bandung: Eresco.

### **Peraturan Perundang – undangan**

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;  
 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana;  
 Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana;  
 Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;  
 Undang-Undang No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

### **Jurnal dan Hasil Penelitian**

- Junef Muhar. 2014. *Perilaku Masyarakat Terhadap Operasi Bukti Pelanggaran (Tilang) Dalam Berlalu Lintas*, E-Journal WIDYA Yustisia 52 Volume 1 Nomor 1 Juni 2014.
- Nur Fitriani, 2011, “*Penerapan Pasal 288 UU Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Dalam Menanggulangi Pelanggaran Lalu Lintas.*”, Yustitia Hukum.
- Setiyanto, 2017, *Efektivitas Penerapan Sanksi Denda E-Tilang Bagi Pelanggar Lalu Lintas Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Studi Di Polres Rembang)*, Jurnal Hukum Khaira Ummah Vol. 12. No. 4 Desember 2017.
- Sona Seki Halawa, 2015, *Penerapan Sanksi Denda Tilang Bagi Pelanggar Lalu Lintas Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Di Wilayah Hukum Kepolisian Resor Kota Pekanbaru.*

### **Internet**

- [http://indrayanti\\_prastica-fisip15.web.unair.ac.id/artikel\\_detail-165462-EGovernanceANALISIS%20PENERAPAN%20ETILANG%20DI%20INDONESIA.html](http://indrayanti_prastica-fisip15.web.unair.ac.id/artikel_detail-165462-EGovernanceANALISIS%20PENERAPAN%20ETILANG%20DI%20INDONESIA.html)
- <http://rsa.or.id/ini-klasifikasipelanggaran-lalu-lintas-di-indonesia/>

<https://kumparan.com/jofie-yordan/polisi-pakai-E-Tilang-proses-bayar-denda-lebih-singkat>

<https://media.neliti.com/media/publications/149603-ID-kajian-kriminologis-mengenaipelanggaran.pdf>

[https://www.academia.edu/4532617/Sistem Informasi E-Tilang](https://www.academia.edu/4532617/Sistem_Informasi_E-Tilang)

<https://www.qoala.app/id/blog/gaya-hidup/otomotif/panduan-tentang-tilang-elektronik-terlengkap/>

Mensesneg. Hukum Acara Pidana. Diambil kembali dari <https://www.bphn.go.id/>:  
<https://www.bphn.go.id/data/documents/81uu008.pdf>;

Nugroho, S. A., Ketahui Perbedaan Antara Tilang Elektronik dengan Biasa. Diambil kembali dari Otomotif.kompas.com: <https://otomotif.kompas.com/read/2019/07/17/070200415/ketahuiperbedaan-antara-tilangelektronik-dengan-biasa>,

Permani, A. W., ETilang Surabaya Diresmikan, Denda Diberlakukan Mulai Hari ini. Diambil kembali dari [www.suarasurabaya.net](http://www.suarasurabaya.net): [https://www.suarasurabaya.net/ke lanakota/2020/E-TilangSurabaya-Diresmikan-DendaDiberlakukan-Mulai-Hari-Ini/](https://www.suarasurabaya.net/ke-lanakota/2020/E-TilangSurabaya-Diresmikan-DendaDiberlakukan-Mulai-Hari-Ini/)