

**PERAN DIREKTORAT LALU LINTAS POLDA SUMATERA  
UTARA DALAM MENCIPTAKAN AKUNTABILITAS  
PELAYANAN PUBLIK**

**TESIS**

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Magister Hukum (M.H)  
Program Studi Ilmu Hukum  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*

**Oleh:**

**MUHAMMAD IKHWAN**

**NPM: 1720010055**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**PROGRAM PASCASARJANA ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2020**

**PENGESAHAN TESIS**

Nama : **MUHAMMAD IKHWAN**  
NPM : 1720010055  
Program Studi : Magister Ilmu Hukum  
Judul Tesis : Peran Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara Dalam  
Menciptakan Akuntabilitas Pelayanan Publik

Pengesahan Tesis:

Medan, Februari 2020

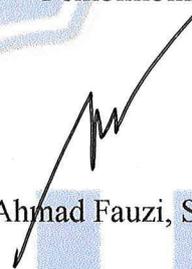
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Alpi Sahari, S.H., M.Hum

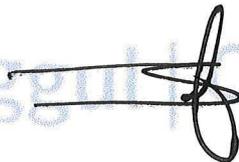
Pembimbing II



Dr. Ahmad Fauzi, S.H., M.Kn.

Diketahui

Direktur



Dr. Syaiful Bahri, M.AP.

Ketua Program Studi



Prof. Dr. H. Triono Eddy, S.H., M. Hum

Unggul | Cerdas | Terpercaya

## PENGESAHAN

### PERAN DIREKTORAT LALU LINTAS POLDA SUMATERA UTARA DALAM MENCIPTAKAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK

“Tesis ini Telah Dipertahankan di Hadapan Panitia Penguji,

Yang dibentuk oleh Magister Ilmu Hukum PPs. UMSU dan Dinyatakan Lulus Dalam Ujian,

Pada Hari, Tanggal Februari 2020”

#### *Panitia Penguji*

1. Dr. Alpi Sahari, S.H., M.Hum

Ketua

1. ....

2. Dr. Ahmad Fauzi, S.H., M.Kn.

Sekretaris

2. ....

3. Dr. H. Surya Perdana, S.H., M.Hum

Anggota

3. ....

4. Prof. Dr Ibrahim Gultom, M.Pd

Anggota

4. ....

5. Prof. Dr. H. Triono Eddy, S.H., M. Hum

Anggota

5. ....

UMSU  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

## **PERNYATAAN KEASLIAN TESIS**

Dengan pernyataan ini saya menyatakan bahwa tesis yang saya tulis dengan judul **“PERAN DIREKTORAT LALU LINTAS POLDA SUMATERA UTARA DALAM MENCIPTAKAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK”** adalah benar merupakan hasil karya intelektual mandiri, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diijinkan dan bukan merupakan karya pihak lain, dan saya akui sebagai karya sendiri tanpa unsur plagiat. Semua sumber referensi yang di kutip dan yang di rujuk telah di tulis dengan lengkap pada daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari di ketahui terjadi penyimpangan dari pernyataan yang saya buat, maka saya siap menerima sanksi sesuai yang berlaku.

Medan, Februari 2020  
Penulis



**MUHAMMAD IKHWAN**

# PERAN DIREKTORAT LALU LINTAS POLDA SUMATERA UTARA DALAM MENCIPTAKAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK

## ABSTRAK

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 melalui *e-governance* pada sektor pelayanan publik. Penerapan *quality management system* sudah dilakukan pada jajaran Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara dengan berbagai penyesuaian 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 pelayanan 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 Dit Lantas 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

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 %).

**Kata Kunci: Peran Direktorat Lalu Lintas, Akuntabilitas, Pelayanan Publik**

## **ROLE OF THE DIRECTORATE TRAFFIC, NORTH SUMATERA POLDA IN CREATING ACCOUNTABILITY OF PUBLIC SERVICES**

### **ABSTRACT**

Public demands for the creation of governance especially in the public service sector which is based on good governance and clean governance require that Polri institutions as sub-systems in the field of public services be required to be responsible for carrying out their duties in a professional and accountable manner. The Indonesian National Police in particular that carries out functions in the field of Registration and Identification of Motorized Vehicles (Regident Ranmor) has strived to improve itself by taking steps to reform the police that are moral, professional, modern and independent through e-governance in the public service sector. The quality management system has been implemented at the North Sumatra Regional Police Traffic Directorate with various strategic alignments in public service management that are translated into criteria such as competitive advantage, timeliness of service fulfillment, community satisfaction, labor productivity and profitability. The problems formulated are: First, the role of the North Sumatra Regional Police Traffic Directorate in creating public service accountability. Second, the North Sumatra Regional Police Traffic Directorate's obstacles in creating public service accountability. Third, efforts to create public service accountability by the North Sumatra Regional Police Traffic Directorate.

This research is a normative legal research, which is descriptive in nature, with a statute approach, conceptual approach, and case approach, while the data source used is secondary data source, data collection techniques through library research, and analyzed with qualitative analysis.

The results of the study are found as follows: First, the Traffic Identity is one of the functions of the police in the field of traffic which has the main task of providing services to the public in the field of motor vehicle administration services, namely the issuance of a Driving License (SIM), the issuance of Motor Vehicle Number Identification (STNK, STCK), issuance of Motor Vehicle Ownership Books (BPKB) and Material Development (SIM, STNK, BPKB and TNKB). Second, North Sumatra Regional Police Directorate of North Sumatra seeks to improve the service system by utilizing information technology in the accuracy of motorized vehicle data especially the use of computerized systems in the issuance of STNK and BPKB for efficient service times and bureaucratic pruning. Third, improving the quality of services through computerization carried out at the North Sumatra Regional Police Office in North Sumatra to create accountability for public services has several advantages, among others: First, the initial publication of the BPKB with a manual system requires as many as 23 people, whereas after the implementation of a computerized system for the issuance of the BPKB only 7 people are needed, so the comparison of manual system personnel with computerized systems is 16 people (-69%). Second, the time to produce the issuance of the BPKB with the manual

system takes 15 minutes per person / day, while the time to produce the issuance of the BPKB with a computerized system only takes 1 minute per person / day, so the time comparison between the manual system and the computerized system is 14 minutes (-93%). 3). The average BPKB production per day in the issuance of BPKB with manual system is 644 BPKB / day, while the BPKB production for BPKB issuance with manual system with computerized system is 2,296 (+ 356%).

**Keywords: Role of the Directorate of Traffic, Accountability, Public Services**

## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Selawat serta salam tak lupa penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad Rosulullah SAW beserta keluarga dan para sahabat, amin.

Dimana penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas Tesis di Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Sehubungan dengan itu maka disusunlah tesis ini dengan judul “ **PERAN DIREKTORAT LALU LINTAS POLDA SUMATERA UTARA DALAM MENCIPTAKAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK**”.

Dengan selesainya tesis ini, Penulis mengucapkan terimah kasih secara khusus kepada kedua orang tua, karena beliau berdua adalah matahari penulis dan inspirasi penulis.

Pada Kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimah kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Agussani, MAP Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara atas kesempatan serta pailitas yang diberikan untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program pascasarjana ini.
2. Bapak Dr. H Muhammad Arifin, S.H, M. Hum Selaku Wakil Rektor I Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Syaiful Bahri, M.AP selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Prof. Dr. H. Triono Eddy, S.H., M. Hum Selaku Ketua Program studi Magister Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Alpi Sahari, SH. M. Hum Selaku Pembimbing I Penulis.

6. Bapak Dr. Ahmad Fauzi, SH., M.Kn Selaku Pembimbing II Penulis.
7. Bapak Dr. H. Surya Perdana, S.H., M.Hum, Bapak Prof. Dr. Ibrahim Gultom, M.Pd, dan Prof. Dr. H. Triono Eddy, S.H., M. Hum Selaku Dosen Penguji Yang Telah memberikan masukan-masukan kepada penulis.
8. Kedua Orangtua tercinta dan Keluarga Besar Penulis.
9. Bapak-bapak dan Ibu Dosen serta segenap karyawan dan karyawan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang banyak memberikan bantuan dalam menyelesaikan tesis ini..
10. Seluruh Teman-teman yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karna itu, Penulis mengharapkan Kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan tesis ini. Semoga kehadiran tesis ini bermanfaat adanya bagi sidang pembaca.

Semua pihak yang terlibat dan telah membantu penulis sejak penulis mulai kuliah, hingga selesainya tesis ini di buat, semoga senantiasa Allah SWT limpahkan rezki, nikmat kesehatan dan iman, serta pahala, kepada Bapak, Ibu, Abang, Kakak, dan teman-teman semua yang tidak bisa penulis sebutkan satua-persatu dalam lembaran sepetah kata pengantar tesis ini.

Medan, Februari 2020

Penulis,

**MUHAMMAD IKHWAN**

**NPM: 1720010055**

## DAFTAR ISI

<b>BAB I: PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Keaslian Penelitian.....	8
F. Kerangka Teori dan Konsepsi.....	11
a. Kerangka Teori.....	11
b. Kerangka Konsepsi.....	23
G. Metode Penelitian.....	25
a. Metode Pendekatan.....	25
b. Sumber Bahan Hukum.....	28
c. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum.....	29
d. Analisis Bahan Hukum.....	30

## **BAB II: PERAN DIREKTORAT LALU LINTAS POLDA SUMATERA**

### **UTARA DALAM MENCIPTAKAN AKUNTABILITAS**

#### **PELAYANAN PUBLIK..... 32**

- A. *Good Governance* dalam Menciptakan Akuntabilitas Pelayanan Publik oleh Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara..... 32
- B. Pelayanan Prima di Bidang Registrasi dan Identifikasi oleh Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara untuk mewujudkan Akuntabilitas Pelayanan

Publik.....	43
1. Pelayanan Prima di Bidang Registrasi dan Indentifikasi Kendaraan Bermotor.....	48
2. Mekanisme Pelayanan Regident Lantas.....	56

### **BAB III: HAMBATAN DIREKTORAT LALU LINTAS POLDA SUMATERA**

#### **UTARA DALAM MENCIPTAKAN AKUNTABILITAS**

#### **PELAYANAN PUBLIK..... 67**

A. Hambatan Kemampuan Sumber Daya Organisasi pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara.....	67
B. Hambatan terkait Metode yang digunakan untuk mengoptimalkan Pelayanan Publik di bidang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.....	84

### **BAB IV: UPAYA DALAM MENCIPTAKAN AKUNTABILITAS**

#### **PELAYANAN PUBLIK OLEH DIREKTORAT LALU LINTAS**

#### **POLDA SUMATERA UTARA..... 91**

A. Peningkatan Kemampuan Sumber Daya Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara untuk Menciptakan Akuntabilitas Pelayanan Publik .....	91
--	----

B. Penguatan Standar Mutu Pelayanan Publik oleh Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara.....	104
<b>BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>113</b>
A. Kesimpulan.....	113
B. Saran.....	116

**DAFTAR PUSTAKA**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

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.<sup>1</sup> Untuk itu Polri dituntut sedini mungkin secara terus-menerus dari waktu ke waktu untuk senantiasa meningkatkan mutu pelayanannya yaitu dengan mewujudkan pelayanan yang transparansi dengan artian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilaksanakan secara cepat, tepat, tidak berbelit-belit, komunikatif,

---

<sup>1</sup> Lahirnya Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan dengan tujuan sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 3 Undang-undang tersebut, adalah merupakan upaya yang nyata dan sungguh-sungguh dari pemerintah untuk mewujudkan pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan untuk keselamatan dan ketertiban masyarakat. Tata laksana lalu lintas dan angkutan jalan yang baik adalah bagian dan merupakan bentuk dari Pelayanan Publik. Dasar pertimbangan pelayanan publik dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu:

- a. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan, publik yang merupakan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;
- c. Bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas.

profesional dan proporsional, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.<sup>2</sup> Dimana hal ini sesuai dengan tuntutan serta harapan masyarakat yang berada dalam suasana permasalahan bangsa saat ini antara lain: **Pertama**, merosotnya kewibawaan bangsa. **Kedua**, melemahnya sendi-sendi perekonomian negara. **Ketiga**, merebaknya intoleransi dan krisis kepribadian bangsa. Permasalahan bangsa ini, menjadi sasaran prioritas pemerintahan Jokowi-JK agar negara berdaulat dalam politik, mandiri dalam ekonomi dan berkepribadian dalam kebudayaan di dalam Program Nawacita yang selanjutnya diakselerasi oleh Polri di dalam visi, misi, program prioritas dan program *quick wins* yang dilandasi prinsip-prinsip profesional, modern dan terpercaya.<sup>3</sup> Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Kapolri Jenderal Polisi Tito Karnavian sebagai berikut:

---

<sup>2</sup> Polri merupakan salah satu instansi pemerintah yang berkewajiban memberikan pelayanan publik, mengingat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002, dalam Pasal 15 ayat (1) huruf b, diatur bahwa kepolisian Negara Republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan lainnya berwenang menyelenggarakan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor.

<sup>3</sup> Kapolri menyusun kebijakan dan strategi sebagai percepatan penjabaran dari visi Polri, yaitu “terwujudnya Polri yang makin profesional, modern, dan terpercaya (ProMoTer), guna mendukung terciptanya Indonesia yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong-royong.”. Adapun visi dijabarkan sebagai berikut:

1. Profesional: Meningkatkan kompetensi SDM Polri yang semakin berkualitas melalui peningkatan kapasitas pendidikan dan pelatihan, serta melakukan pola-pola pemolisian berdasarkan prosedur baku yang sudah dipahami, dilaksanakan, dan dapat diukur keberhasilannya.
2. Modern: Melakukan modernisasi dalam layanan publik yang didukung teknologi sehingga semakin mudah dan cepat diakses oleh masyarakat, termasuk pemenuhan kebutuhan AlmatSus dan Alpakam yang makin modern. Modernisasi dimaksud meliputi juga modernisasi pola pelayanan Polri di bidang Kamdagri.
3. Terpercaya: Melakukan reformasi internal menuju Polri yang bersih dan bebas dari KKN, guna terwujudnya penegakan hukum yang obyektif, transparan, akuntabel, dan berkeadilan.

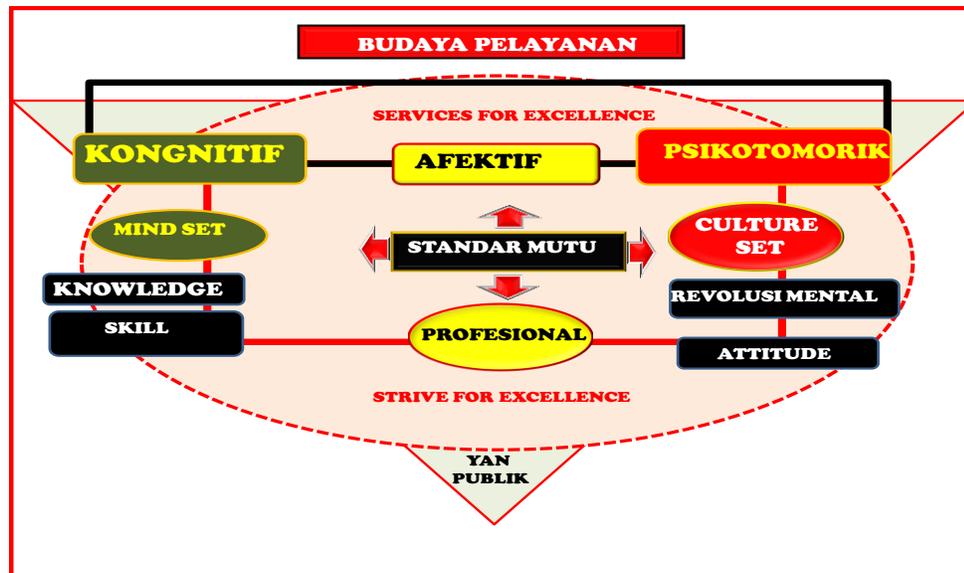
“Prinsip professional, modern dan terpercaya saat ini merupakan suatu kebutuhan yang sejalan dengan program pemerintah dan Polri untuk turut serta memperbaiki kondisi karakter bangsa yang memprihatinkan. Dalam hal ini, Polri berkomitmen dan bertekad untuk ikut bertanggungjawab dalam mengatasi berbagai permasalahan pokok bangsa. Muara dari segenap upaya yang dilakukan oleh Polri adalah dalam rangka mencapai dan mewujudkan Indonesia yang berdaulat dalam politik, mandiri dalam ekonomi dan berkepribadian dalam kebudayaan”.

Memahami tentang hal tersebut di atas, 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 melalui *e-governance* dengan melakukan pembenahan berkelanjutan pada tataran instrumental, struktural dan kultural khususnya dalam proses pelayanan melalui pelaksanaan program unggulan Polri (*Quick Wins*) yakni peningkatan layanan publik polri terhadap pelanggan dalam bentuk *quick respons* sebagai bentuk perubahan budaya Polri yang menitikberatkan pada responsifitas secara cepat, tanggap terhadap permasalahan pelanggan terkait pelayanan publik dan *zero complain* dengan meminimalisasi keluhan pelanggan terhadap pelayanan Regident Ranmor yang bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan dan kecintaan publik kepada institusi Polri dalam waktu yang relatif cepat berdasarkan standar mutu.<sup>4</sup> Korelasi perubahan budaya dalam memberikan pelayanan publik dengan standar mutu dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

---

<sup>4</sup><http://www.detiknews.com/read/2015/01/30/151146/1076858/10/sby-luncurkan-quick-wins-di-mabes-polri>

**GAMBAR: 1.**  
**KORELASI BUDAYA PELAYANAN, STANDAR MUTU PELAYANAN**



Salah satu program dari *Quick Wins* tersebut adalah transparansi di bidang Reident Ranmor dengan mengedepankan standar mutu layanan sebagaimana digariskan dalam ISO 9001:2000 yang perlu dilakukan revitalisasi kembali. Penerapan sistem *quality management* terhadap pelayanan di bidang Reident Ranmor akan mengarah pada tingkat kepuasan masyarakat yang didasarkan pada standar mutu layanan. Hal ini dilandasi dari beberapa pertimbangan sebagai berikut:

*Pertama, transcendent quality* yaitu suatu kondisi ideal menuju keunggulan. *Kedua, product-based quality* yaitu atribut produk yang memenuhi kualitas. *Ketiga, user based quality* yaitu kesesuaian atau ketepatan dalam penggunaan produk (barang dan/atau jasa). Keempat, *manufacturing-based quality* yaitu kesesuaian terhadap

persyaratan-persyaratan standar, dan. *Kelima, value-based quality* yaitu derajat keunggulan pada tingkat harga yang kompetitif.<sup>5</sup>

Penerapan *quality management system* sudah dilakukan pada jajaran Direktorat Lalu Lintas dengan berbagai penyesuaian strategis dalam manajemen layanan publik yang ditranslasikan ke dalam kriteria seperti keunggulan kompetitif, ketepatan waktu pemenuhan layanan, kepuasan masyarakat, produktivitas tenaga kerja dan profitabilitas. Namun on line system sebagai upaya pencapaian efektivitas pelayanan regident ranmor terkait produk pengembangan teknologi informasi untuk peningkatan mutu layanan dan pengelolaan dari operasional teknologi informasi saat ini masih kurang optimal. Hal ini disebabkan implementasinya masih terbilang baru dilaksanakan dan hanya sebatas pendataan kendaraan bermotor, belum *on line* antara Direktorat Lalu Lintas misalnya menyangkut mutasi kendaraan bermotor. Oleh karena itu penulis melihat beberapa fakta yang sangat berpengaruh terhadap pengoptimal *quality management system* Regident Ranmor untuk mengakselerasi *e government* sebagai berikut: **Pertama**, penyesuaian strategi teknologi informasi untuk peningkatan *quality management system*. **Kedua**, Integrasi strategi antara penyelenggara untuk menjamin terselenggaranya *quality management system* berbasis *on line system*. **Ketiga**, penyesuaian operasi teknologi informasi untuk mendukung penerapan *quality management system*.

---

<sup>5</sup> Rangkuti, Freddy, *Analisis SWOTs Teknik Membedah Kasus Bisnis; Reorientasi Konsep Perencanaan strategis Untuk Menghadapi Abad 21*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2008, hal. 17

Melihat uraian di atas, maka yang menjadi perhatian penulis dalam upaya mewujudkan profesionalisme Polri terkait fungsi Regident Ranmor di Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara melalui revitalisasi *quality management system* pelayanan Regident Ranmor secara optimal adalah mengakselerasi perubahan budaya Polri secara transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

## **B. Permasalahan**

Sehubungan dengan hal-hal tersebut di atas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana peran Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik?
- b. Bagaimana hambatan Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik?
- c. Bagaimana upaya dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik oleh Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian tesis ini sebagai berikut:

- a. Untuk menggambarkan dan menganalisis peran Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik.
- b. Untuk menggambarkan dan menganalisis hambatan Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik.

- c. Untuk menggambarkan dan menganalisis upaya dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik oleh Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat mempunyai kegunaan baik secara praktis maupun teoritis yaitu:

- a. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi personil Polri yang mengemban tugas di bidang lalu lintas untuk melakukan upaya menciptakan akuntabilitas pelayanan publik berdasarkan *quality management system*. Masyarakat sebagai penerima layanan juga mendapatkan manfaat berupa informasi berkaitan pelayanan publik yang dilakukan oleh Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik di bidang registrasi lalu lintas oleh Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara.
- b. Secara teoritis penelitian ini diharapkan akan menjadi bahan untuk penelitian lebih lanjut terhadap peran Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik dan penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan bagi ilmu pengetahuan hukum khususnya di bidang hukum administrasi pelayanan publik.

## E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa berdasarkan informasi yang ada penelusuran kepustakaan di lingkungan Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, penelitian dengan judul Peran Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara dalam Menciptakan Akuntabilitas Pelayanan Publik pernah dilakukan oleh peneliti lain sebelumnya, namun dari aspek pendekatan jelas berbeda sehingga dapat dikatakan penelitian ini asli dan keaslian secara akademis keilmuan dapat dipertanggung jawabkan. Adapun beberapa penelitian yang membahas terkait Peran Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara adalah penelitian atas nama Yofie Girianto Putro dengan judul tesis “Optimalisasi Pelayanan Publik Di Bidang Registrasi Lalu Lintas Melalui *On Line System*”. Adapun kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

*Pertama*, pelaksanaan pelayanan publik di bidang registrasi lalu lintas secara *on line* didasarkan pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government* yang menyatakan bahwa Pengembangan *Electronic Government* (E-Gov) merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *Electronic Government* (E-Gov) dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Penerapan *on line system* pelayanan publik di bidang registrasi lalu lintas, di

samping ditujukan untuk pengukuran kinerja melalui standar mutu berbasis *on line system* juga ditujukan untuk peningkatan pengelolaan data yang otomatis mendukung kemudahan dan percepatan proses pendataan registrasi dan indentifikasi kendaraan bermotor, sehingga pemohon tanpa harus menunggu dan berpindah ke loket/ruangan lain, seperti penerapan *e-samsat* dengan membuat alur mekanisme pembayaran pajak ranmor.

*Kedua*, berdasarkan ketentuan pasal 67 ayat (1) Undang-undang No.22 Tahun 2009 dinyatakan bahwa registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalulintas dan angkutan jalan diselenggarakan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam system administrasi manunggal satu atap. Adapun hambatan yang ditemukan terkait pelayanan registrasi lalu lintas secara on line meliputi hambatan internal dan eksternal. Dapat dicontohkan hambatan dimaksud dengan indikator sebagai berikut: *Pertama*, masih kurangnya penerapan indikator kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan implementasi standar mutu di lingkungan Ditlantas. *Kedua*, masih kurangnya solusi terintegrasi antara antara Polri dengan stakeholder untuk memudahkan dalam proses *filling* dan *recording* document/data-data di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor. *Ketiga*, sudah adanya terobosan kreatif Ditlantas dalam pengembangan standar mutu pelayanan melalui pemberdayaan manajemen teknologi informasi namun pelaksanaannya saat ini tidak berjalan secara optimal, seperti pada pelayanan *drive thru* masih adanya masyarakat yang tidak bisa membayar pajak disebabkan

tidak ada data, serta dalam layanan *website* masih kurang merancang sistem informasi berbasis *web* yang sistematis dan terintegrasi sehingga minim *fitur*.

*Ketiga*, upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan terkait pelayanan publik di bidang registrasi lalu lintas secara *on line* adalah penerapan E-Samsat yang bertujuan untuk mendukung pencapaian keterbukaan informasi. E-Samsat merupakan terobosan sesuai dengan program pemerintah yang mencanangkan skema pembayaran elektronik. Dengan diberlakukannya layanan *e-Samsat* ini diharapkan dapat membantu pemerintah meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Kebijakan *e-Samsat* yang di dalamnya meliputi registrasi lalu lintas secara *on line system* merupakan suatu "*decision making*" dalam upaya meningkatkan pelayanan prima. Adapun upaya yang dilakukan untuk efektifitas *on line system* yakni mensosialisasikan kebijakan *on line system* registrasi lalu lintas sebagai sub sistem dari *e-Samsat* kepada masyarakat luas. Pengenalan dilakukan dengan cara "*turba*", pelatihan petugas, *leaflet*, iklan layanan berbentuk *baligo*, iklan di sosial media, jaringan facebook, tweeter, media elektronik, dan lainnya. Terobosan lainnya yang cukup visioner adalah dengan dibentuknya suatu unit baru, yaitu "*Customer Service*"

## F. Kerangka Teori dan Konsepsi

### 1. Kerangka Teori

Landasan teori dalam suatu penelitian sangat diperlukan untuk membuat jelas oleh postulat-postulat kerangka berfikir sampai kepada landasan filosofinya yang tertinggi.<sup>6</sup> Teori sendiri boleh disebut sebagai kelanjutan dari mempelajari fakta dan data, setidak-tidaknya dalam urutan demikian kita merekonstruksikan kehadiran landasan teori secara jelas.<sup>7</sup>

Hakekat dari fungsi kepolisian terlihat bahwa Polri mempunyai 3 (tiga) fungsi utama yaitu, preemtif, preventif dan represif. Dimana yang dimaksud pre-emptif adalah mencari dan menemukan akar permasalahan yang ada di masyarakat yang bersifat lintas sektoral (etnis, sosial, budaya, politik), preventif adalah tindakan pencegahan yang berorientasi kepada hasil akhir berupa kegiatan deteksi dini (*early warning*) sebagai landasan pengambilan kebijakan langkah antisipasi. Di samping itu, institusi Polri sebagai sub sistem di bidang pelayanan publik dituntut untuk bertanggungjawab dalam pelaksanaan tugas secara profesional dan akuntabel.<sup>8</sup> Polri telah melakukan

---

<sup>6</sup> Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1994, hal. 254

<sup>7</sup> *Ibid*, hal. 253

<sup>8</sup> Eldi Yudianto, *Peran Kepolisian Republik Indonesia Dalam Sosialisasi Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Studi Pada Markas Kepolisian Daerah Sumatera Utara)*, Jurnal Mercatoria Vol. 3. No. 1 Tahun 2010, hal. 1 menyatakan bahwa Lahirnya Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan merupakan sebuah keniscayaan, untuk dapat mengikuti dan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang terjadi dalam berbagai sistem yang berhubungan dengan sarana dan prasarana transportasi moda angkutan darat. Atas kajian yang mendalam dari berbagai pemangku kepentingan, dipandang bahwa keberadaan Undang-undang Nomor 14 tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan sudah tidak sesuai lagi dengan kondisi kemasyarakatan dan lingkungan strategis. Undang-undang UU No. 22 Tahun 2009

berbagai upaya untuk melakukan tata kelola pemerintahan yang baik dan selaras dengan tuntutan masyarakat melalui percepatan pencapaian reformasi birokrasi yang di dasarkan pada prinsip manajemen pelayanan publik. Menurut George Terry dalam bukunya “*Principle of Management*” meegemukakan pengertian manajemen, yaitu sebagai suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaannya adalah managing –pengelolaan-, sedang pelaksanaannya disebut manager atau pengelola.<sup>9</sup> Sedangkan menurut Sondang P. Siagian dalam bukunya “*Fungsi-fungsi Manajerial*”, bahwa klasifikasi fungsi-fungsi organik manajemen, yaitu:<sup>10</sup> perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*Actuating*) dan pengawasan (*controlling*). Teori-teori manajemen ini digunakan sebagai pisau analisis untuk merumuskan dalam mengoptimalkan *quality management system* pelayanan di bidang Regindet Ranmor pada Subdit Regindent Ranmor Direktorat Lalu Lintas Polda Sumut agar dapat melakukan revitalisasi perubahan budaya pelayanan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik sehingga profesionalisme Polri semakin mantap

---

mengatur tentang peran yang sangat signifikan bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai instansi pemerintah yang terlibat langsung dalam memberikan pelayanan masyarakat di bidang lalu lintas dan angkutan jalan.

<sup>9</sup> George R. Terry & Leslie W. Rue, , *Dasar-dasar Management* (di alih bahasa dari buku *Principle of Management*), Bumi Aksara. Jakarta, 2012, hal. 1.

<sup>10</sup> Sondang, P. Siagian, *Fungsi-fungsi Manajerial*, Bumi Aksara. Jakarta, 2012, hal. 33.

Lahirnya Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan telah membawa implikasi yang cukup mendasar di dalam manajemen sistem lalu lintas dan angkutan jalan. Undang-undang ini telah mendelegasikan peran yang sangat signifikan bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai instansi pemerintah yang terlibat langsung dalam memberikan pelayanan masyarakat dibidang lalu lintas dan angkutan jalan.<sup>11</sup> Aturan yang termuat di dalam Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan tidak hanya terdiri dari unsur yang statis mencerminkan apa yang dinyatakan dan normatif saja melainkan juga unsur-unsur yang bersifat langsung dan patut, “*law is distinguish from laws, is the system of authoritative materials for grounding or guiding and administration action recognized or established in politically organized society*”.<sup>12</sup>

Pembinaan di bidang lalu lintas dan angkutan jalan dilaksanakan secara bersama-sama oleh semua instansi terkait sebagaiv *stakeholders*, yang meliputi :

1. Urusan Pemerintahan di bidang Prasarana jalan, dilaksanakan oleh kementerian yang bertanggungjawab di bidang jalan.
2. Urusan Pemerintahan di bidang Sarana dan Prasarana Lalu Lintas dan Angkutan jalan dilaksanakan oleh kementerian yang bertanggungjawab di bidang sarana dan prasarana dan angkutan jalan.

---

<sup>11</sup> Eldi Yudianto, *Optimalisasi Peningkatan Kemampuan Pendidik Lalu Lintas Melalui Kemitraan Dengan Lembaga Pendidikan Formal Dalam Rangka Mensosialisasikan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009*, Naskah Karya Perorangan (NKP), pendidikan Sespim Polri Dik Reg 50-51 TA 2010.

<sup>12</sup> Mochtar Kusumaatmadja, *Konsep-Konsep Hukum Dalam Pembangunan*, dalam Romli Atmasasmita, *Teori Hukum Integratif*, Bandung: Genta Publishing, 2015, hal. 45

3. Urusan Pemerintah di bidang Pengembangan Industri Lalu Lintas dan Angkutan jalan dilaksanakan oleh Kementerian yang bertanggungjawab dalam bidang industri.
4. Urusan Pemerintah yang di bidang Pengembangan Teknologi Lalu Lintas dan Angkutan jalan dilaksanakan oleh Kementerian yang bertanggungjawab dibidang pengembangan teknologi.
5. Urusan Pemerintah di bidang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor dan Pengemudi, Penegakan Hukum, Operasional Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas, serta pendidikan berlalu lintas dilaksanakan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia.<sup>13</sup>

Selanjutnya disebutkan bahwa urusan Pemerintah yang tanggungjawabnya diserahkan kepada Polri melingkupi fungsi dan tugas sebagai berikut :<sup>14</sup>

1. Pengujian dan penerbitan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor
2. Pelaksanaan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor
3. Pengumpulan, pemantauan, pengolahan, dan penyajian data lalu lintas dan angkutan jalan.
4. Pengelolaan pusat pengendalian sistem informasi dan komunikasi lalu lintas dan angkutan jalan
5. Pengaturan, penjagaan, pengawalan dan patroli lalu lintas.
6. Penegakan hukum meliputi penindakan pelanggaran dan penanganan kecelakaan lalu lintas.
7. Pendidikan berlalu lintas
8. Pendidikan berlalu lintas pelaksanaan manajemen dan rekayasa lalu lintas, dan
9. Pelaksanaan manajemen operasi lalu lintas

Konsiderans Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan disebutkan beberapa dasar pertimbangan sebagai latar belakang perlunya Undang-undang lalu lintas yang lama itu diganti dengan Undang-undang lalu lintas yang baru. Undang-undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan sudah tidak sesuai lagi

---

<sup>13</sup> Pasal 7 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

<sup>14</sup> Pasal 12 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

dengan kondisi, perubahan lingkungan strategis, dan kebutuhan penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan saat ini sehingga perlu di ganti dengan Undang-undang yang baru.<sup>15</sup>

Salah satu tujuan dari hukum itu adalah untuk tegaknya kepastian hukum yang di lanjutkan dengan terjamin kepentingan masyarakat. Guna memberikan kepastian hukum yang lebih baik, maka keberadaan dan kehadiran Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan memberikan beberapa perubahan yang membawa konsekuensi hukum. Beberapa perubahan dimaksud di antaranya: *Pertama*, pengaturan lalu lintas dan angkutan jalan dilaksanakan secara lintas sektoral sehingga melibatkan *multi stakeholders*, sejalan dengan itu dibentuklah Forum Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.<sup>16</sup> *Kedua*, guna menjamin kelayakan jalan dan unruk menekan angka kecelakaan, dicantumkan dasar hukum bagi tersedianya Dana Preservasi Jalan.<sup>17</sup> *Ketiga*, pemerintah mendorong industri dalam negeri untuk mendukung sistem transportasi nasional dalam bidang angkutan jalan dengan menyediakan fasilitas dan sistem insentif dan menerapkan standar nasional untuk itu.<sup>18</sup> *Keempat*, untuk menekan angka kecelakaan yang tinggi

---

<sup>15</sup> Bagian Menimbang butir Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

<sup>16</sup> Pasal 13 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

<sup>17</sup> Dana Preservasi jalan adalah dana yang khusus disediakan untuk pemeliharaan, rehabilitasi dan rekontruksi jalan secara berkelanjutan sesuai dengan standar yang ditentukan. (Pasal 1 angka 28 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan).

<sup>18</sup> Pasal 10 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

upaya kedepan diarahkan pada penanggulangan secara komprehensif yang mencakup upaya pembinaan, pencegahan, pengaturan dan penegakan hukum, hal ini tergambar dari: (1) adanya sistem pendidikan dan sosialisasi lalu lintas dan angkutan jalan oleh kepolisian (2) upaya pencegahan melalui peningkatan pengawasan kelayakan jalan, sarana dan prasarana serta kelayakan kendaraan, (3) upaya pengaturan meliputi manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas dan Modernisasi sarana dan Prasarana Lalu Lintas (4) Upaya penegakan hukum, dilaksanakan lebih efektif melalui perumusan ketentuan hukum yang lebih jelas serta penerapan sanksinya lebih tegas. *Kelima*, pemberian perlakuan khusus bagi penyandang cacat, manula, anak-anak wanita hamil dan orang sakit .<sup>19</sup> *Keenam*, pengelolaan Sistem Informasi dan Komunikasi Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dilakukan oleh Pemerintah dan Pemerintah Daerah dengan memperhatikan ketentuan Undang-undang yang operasionalisasinya dilaksanakan secara terintegrasi melalui pusat kendali dan data<sup>20</sup> *Ketujuh*, penetapan prosedur dan pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) untuk menjamin kelancaran pelayanan administrasi lalu lintas dan angkutan jalan. *Kedepalan*, penetapan uji berkala kendaraan bermotor yang berpotensi menimbulkan kecelakaan lalu lintas dan menimbulkan

---

<sup>19</sup> Lihat BAB XV Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Pasal 242 s/d Pasal 244).

<sup>20</sup> Lihat BAB XVI Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Pasal 245 s/d Pasal 252).

pencemaran lingkungan. *Kesembilan*, penempatan tanggung jawab Pemerintah dalam menjamintersedianya angkutan umum yang selamat, aman, nyaman, dan terjangkau dengan melibatkan pihak swasta. *Kesepuluh*, rekayasa lalu lintas dan angkutan jalan untuk mengoptimalkan penggunaan jaringan jalan dan gerakan lalu lintas dengan jaminan keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas. *Kesebelas*, pengaturan sanksi pidana yang lebih tegas dengan ancaman hukuman yang lebih rasional sesuai dengan tingkat kesanggupan perekonomian masyarakat.

Eksistensi Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam sistem ketatanegaraan Republik Indonesia berperan sebagai penyelenggara negara dalam bidang keamanan dan ketertiban masyarakat. Keberadaannya ditujukan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan masyarakat, serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.<sup>21</sup>

Di samping itu, eksistensi keberadaan institusi Polri berkaitan juga pelaksanaan tugas di bidang pelayanan publik termasuk pelayanan registrasi lalu lintas. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang bermuara pada kepuasan masyarakat maka Polri yang melaksanakan tugas di bidang

---

<sup>21</sup> Pasal 4 Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negera Republik Indonesia.

pelayanan registrasi lalu lintas telah melakukan berbagai terobosan yang salah satunya menggunakan sistem informasi teknologi.

Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola dan tata hubungan antar masyarakat maupun antara masyarakat dengan pemerintah. Pada era reformasi sekarang ini penerapan teknologi informasi telah pula wajib dilakukan di instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu, pemerintah juga dituntut untuk melakukan reformasi dalam penyelenggaraan pemerintahan termasuk pelayanan kepada publik yang berbasis teknologi informasi. Beberapa tahun terakhir ini pemerintah telah memanfaatkan kemajuan teknologi dalam berbagai aktifitasnya, diantaranya dalam pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Di Indonesia teknologi informasi telah mendapat perhatian Pemerintah melalui penerapan *eletronic-goverment (e-govremernt)* dan telah memperoleh komitmen atau dukungan kuat dari pemerintah melalui Instruksi Presiden R.I Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-goverment*.

Seiring perkembangan waktu pemerintah dituntut dalam keterbukaan informasi, sehingga disahkannya Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) dan secara efektif mulai diberlakukan pada bulan April 2010 lalu. Dalam Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik disebutkan, pada dasarnya setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik, kecuali

informasi yang dikecualikan sebagaimana tertuang pada pasal 17 undang-undang nomor 14 tahun 2008, hal itu tentunya sejalan dengan salah satu pilar informasi, yaitu transparansi menuju *clean goverment and good goverence*.

Selain itu juga undang-undang tersebut menjelaskan bahwa disetiap kecamatan, kota dan kabupatn perlu dibentuk Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) yang berfungsi sebagai wahana informasi dan komunikasi antara anggota KIM dengan pemerintah atau sebaliknya, sebagai mitra dialog dengan pemerintah dalam merumuskan kebijakan publik, sebagai sarana peningkatan pemberdayaan masyarakat dibidang informasi sebagai lembaga atau kelompok. Dengan diterapkannya peraturan pemerintah tersebut, implementasi keterbukaan informasi publik dapat berjalan lebih efektif dan efesien dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Yang pada akhirnya sebagai alternatif yang strategi dalam rangka mengkomunikasikan informasi secara dua arah antara pemerintah dengan masyarakat dan dunia usaha antara pemerintah sendiri. Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi saat ini, bagaimana kita dapat melihat pemerintaah memberikan pelayanan melalui eletronik service, serta bentuk pemberdayaan KIM yang diterapkan di masyarakat.

Konsep *e-government* dapat diartikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk administrasi pemerintahan yang efisien dan efektif, serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat. Penerapan *e-government* sangat berperan dalam

mewujudkan keinginan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik yang selama ini sering menjadi permasalahan dalam pelayanan secara konvensional dengan cara tatap muka, karena dengan pelayanan yang transparan yang dapat dilihat dan dilakukan melalui *on line system*. *E-government sendiri* dapat diartikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi (Internet, telepon, satelit) oleh institusi pemerintahan untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dalam hubungannya dengan masyarakat. Menurut World Bank, 2001 bahwa *e-governance* dimaksudkan untuk memberikan layanan publik yang lebih baik, meningkatkan peran serta masyarakat dalam peningkatan efisiensi manajemen pemerintahan sebagai berikut:<sup>22</sup>

*“Electronic government refers to the use by government agencies of information technologies (such as wide area networks, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. These technologies can serve a variety of different ends : better delivery of government services to citizens, improve interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management. The resulting benefits can be less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth, and/or cost reductions.”*

Menurut Indrajit di dalam Eko Eddy Supriyanto sebagai berikut:<sup>23</sup>

*“Bahwa E- Government merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang*

---

<sup>22</sup> Eko Eddy Supriyanto, *Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*, Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah ISSN : 2503-4685, Vol. 1 No. 1 April 2016, hal. 141

<sup>23</sup> *Ibid*, hal. 140

berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama Internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan”. *E-Government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain).

Uraian di atas mengandung makna bahwa pada intinya *electronic government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara Pemerintah dan pihak-pihak lain. Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru seperti: G2C (*Government to Citizen*), G2B (*Government to Business Enterprises*), dan G2G (*Government to Government = inter-agency relationship*).<sup>24</sup> Upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Adapun dasar tujuan strategis pengembangan *e-government* menurut Inpress Nomor 3 Tahun 2003, sebagai berikut:

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang tidak dibatasi oleh sekat waktu dan lokasi, serta dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan yang interaktif dengan dunia usaha
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan semua lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan pelayanan antar lembaga pemerintah.

---

<sup>24</sup> *Ibid*

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government* menyatakan bahwa Pengembangan *Electronic Government* (E-Gov) merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *Electronic Government* (E-Gov) dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu: *Pertama*, pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik. *Kedua*, pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara. Oleh karena itu, diterapkannya konsep e-government bagi suatu negara dapat memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholdernya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektifitas dan efisiensi diberbagai bidang kehidupan bernegara. Memperbaiki transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *good corporate governance*. Mengurangi secara signifikan total administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholder untuk keperluan aktivitas sehari-hari. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan. Menciptakan suatu

lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada, serta meemperdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

## 2. Kerangka Konsepsi

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu: *Pertama*: Peran Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara; dan *Kedua*: Menciptakan Akuntabilitas Pelayanan Publik. Konsep atau pengertian, merupakan unsur pokok dari suatu penelitian. Untuk menghindari terjadinya salah tafsir dalam penelitian dan untuk menyamakan persepsi maka perlu penulis kemukakan beberapa konsep yang mengandung definisi operasional sebagai berikut:

- a. Direktorat Lau Lintas Polda Sumatera Utara adalah segala hal ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Anggota Kepolisian Negara republik Indonesia adalah pegawai Negeri dan Kepolisian Negara republik Indonesia.<sup>25</sup> Adapun Direktorat lalu lintas yang mengemban tugas kepolisian berkaitan dengan pengujian dan penerbitan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor, pelaksanaan

---

<sup>25</sup> Undang-Undang Nomor. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pengumpulan, pemantauan, pengolahan, dan penyajian data lalu lintas dan angkutan jalan, pengelolaan pusat pengendalian sistem informasi dan komunikasi lalu lintas dan angkutan jalan, pengaturan, penjagaan, pengawalan dan patroli lalu lintas, penegakan hukum meliputi penindakan pelanggaran dan penanganan kecelakaan lalu lintas, pendidikan berlalu lintas, pendidikan berlalu lintas pelaksanaan manajemen dan rekayasa lalu lintas, dan pelaksanaan manajemen operasi lalu lintas.

- b. Akuntabilitas 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. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Direktorat Lalu Lintas dalam upaya menciptakan akuntabilitas pelayanan publik adalah penerapan *online system* yang merupakan suatu kegiatan yang dilakukan pada pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dengan tujuan agar tercapainya pelayanan yang cepat dan terukur sehingga masyarakat selaku penerima layanan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Sedangkan *E government* merupakan suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik, suatu penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintahan

dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, disamping itu untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik atau proses pemerintahan yang demokratis.

- c. Registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor adalah fungsi kepolisian untuk memberikan legitimasi asal usul dan kelaikan, kepemilikan serta pengoperasian Ranmor, fungsi kontrol, forensic Kepolisian dan pelayanan kepada masyarakat melalui verifikasi, pencatatan dan pendataan, penomoran, penerbitan dan pemberian bukti registrasi dan identifikasi Ranmor, pengarsipan serta pemberian informasi.

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Metode Pendekatan**

Sesuai dengan ketiga perumusan masalah yang telah dirumuskan dalam penelitian ini, maka penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang bersifat kualitatif. Hal ini disebabkan data yang dianalisis bersifat menyeluruh dan merupakan suatu kesatuan yang bulat (holistik), dimana keanekaragaman datanya harus didukung dengan informasi yang mendalam (*indepth*

*information*).<sup>26</sup> Karena penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif, maka penelitian ini berbasis pada analisis terhadap norma hukum, baik hukum dalam arti *law as it is written in the books*, maupun hukum dalam arti *law as it is decided by judge through judicial process*.<sup>27</sup> Bismar Nasution berpendapat bahwa penelitian hukum normatif adalah penelitian yang mengacu kepada norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan.<sup>28</sup>

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi perbandingan (*comparative study*), dimana dalam penelitian ini dilakukan penelitian terkait peran Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik. Oleh karena itu, analisis dilakukan secara mikro (*micro comparison*).<sup>29</sup>

Pendekatan (*approach*) yang digunakan dalam suatu penelitian normatif akan memungkinkan seorang peneliti untuk memanfaatkan hasil-hasil temuan ilmu hukum empiris dan ilmu-ilmu lain untuk kepentingan dan analisis serta eksplanasi hukum tanpa merubah karakter ilmu hukum sebagai ilmu normatif. Penelitian normatif dapat digunakan beberapa pendekatan sebagai berikut:<sup>30</sup>

---

<sup>26</sup> Wallace Mendelson, "Law and Development of Nations," *The Journal of Politics*, 32, (1979): 223.

<sup>27</sup> Ronald Dworkin, *Legal Research*, Spring, Daedalus, 1973, hal. 250.

<sup>28</sup> Bismar Nasution, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Perbandingan Hukum*, Makalah, disampaikan dalam Dialog Interaktif tentang Penelitian Hukum dan Hasil Penulisan Penelitian Hukum pada Majalah Akreditasi, Fakultas Hukum USU, Medan, tanggal 18 Februari 2003, hal. 1

<sup>29</sup> Konrad Zweigert dan Hein Kötz, *Introduction to Comparative Law*, Vol. 1, 1987, hal 4.

<sup>30</sup> Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia, Malang, 2006, hal. 300

*Pertama*, pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). *Kedua*, pendekatan konsep (*conceptual approach*). *Ketiga*, pendekatan analitis (*analytical approach*). *Keempat*, pendekatan perbandingan (*comparative approach*). *Kelima*, pendekatan historis (*historical approach*). *Keenam*, pendekatan filsafat (*philosophical approach*). *Ketujuh*, pendekatan kasus (*case approach*). Menurut Bagir Manan penelitian hukum dapat dibedakan antara penelitian terhadap hukum dalam arti abstrak (*law in abstract sense*) dan penelitian hukum dalam arti konkret (*law in concrete sense*).<sup>31</sup> Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan yaitu pendekatan hukum normatif yaitu penelitian dilakukan dengan cara terlebih dahulu meneliti bahan-bahan kepustakaan hukum yang berhubungan dengan permasalahan dan pembahasan tesis ini, selanjutnya melihat kenyataan hukum terkait peran Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penelitian hukum yang penulis orientasikan adalah penelitian hukum dalam arti konkret (*law in concrete sense*). Dalam ilmu hukum yang objeknya adalah norma (hukum), penelitian hukum (*de beoening het de bedrijven*) dilakukan untuk membuktikan beberapa hal: *Pertama*, apakah bentuk penormaan yang dituangkan dalam suatu ketentuan hukum positif dalam praktek hukum telah sesuai atau merefleksikan prinsip-prinsip hukum yang ingin menciptakan

---

<sup>31</sup> Bagir Manan, *Metode Penelitian Hukum Lintas Disiplin*, Majalah Hukum Varia Peradilan Tahun XXVII No. 315 Februari, Ikatan Hakim Indonesia, 2012, hal. 15

keadilan. *Kedua*, jika suatu ketentuan hukum bukan merupakan refleksi dari prinsip-prinsip hukum, apakah ia merupakan konkretisasi dari filsafat hukum. *Ketiga*, apakah ada prinsip hukum baru sebagai refleksi dari nilai-nilai hukum yang ada. *Keempat*, apakah gagasan mengenai pengaturan hukum akan suatu perbuatan tertentu dilandasi oleh prinsip hukum, teori hukum dan atau filsafat hukum.<sup>32</sup>

## 2. Sumber Bahan Hukum

Penelitian tesis ini mengarah pada penelitian hukum normatif, dimana datanya bersumberkan dari data pustaka (*library research*). Penelitian ini cenderung menggunakan data sekunder baik berupa bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer yaitu peraturan perundangan yang berkaitan dengan peran Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik misalnya Undang-Undang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Bahan hukum sekunder yaitu pandangan para ahli hukum yang dikutip dari literatur yang mendukung kerangka pemikiran dan analisis terhadap obyek penelitian. Adapun Bahan hukum sekunder, berupa buku-buku bacaan yang relevan dengan penelitian ini, hasil tulisan ilmiah seperti tesis, disertasi, journal, makalah, laporan penelitian yang sesuai dengan topik kajian penelitian ini, sedangkan Bahan Hukum Tersier atau bahan hukum

---

<sup>32</sup> Johnny Ibrahim, *Op.cit*, hal. 48

penunjang yang mencakup bahan yang memberi petunjuk-petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer, skunder, seperti kamus umum, kamus hukum, majalah dan jurnal ilmiah, serta bahan-bahan di luar bidang hukum yang relevan dan dapat dipergunakan untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian.<sup>33</sup>

### 3. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik yang dipergunakan dalam mengumpulkan data pada penelitian disertasi ini adalah menggunakan studi dokumen atau lazim diartikan sebagai penelitian kepustakaan (*Library Research*). Metode ini penulis lakukan tidak hanya mengumpulkan bahan-bahan melalui kepustakaan, yakni berupa buku-buku, journal, dokumen-dokumen serta sumber-sumber teoritis lainnya sebagai dasar penyelesaian pokok masalah. Selanjutnya penelitian ini juga didukung oleh penelitian lapangan melalui teknik wawancara dengan informan yang dinilai menguasai di bidang hukum administrasi pelayanan publik khususnya berkaitan dengan pelayanan publik dibidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor.

Prosedur pengambilan data dan pengumpulan data diperoleh dan dikumpulkan berdasarkan data yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan peneliti menyangkut peran Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera

---

<sup>33</sup> Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1998, halaman. 1995, sebagaimana dikutip dari Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Press, Jakarta, 1990, hal. 41

Utara dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik. Peneliti menggunakan data primer dan sekunder. Data diperoleh dengan cara sebagai berikut: *Pertama*, Studi Kepustakaan. Studi kepustakaan ditujukan untuk mencari konsep-konsep, teori-teori, pendapat-pendapat atau penemuan-penemuan yang berhubungan erat dengan pokok permasalahan. Kepustakaan dimaksud berupa peraturan perundang-undang, karya ilmiah para sarjana dan lain-lain. *Kedua*, Studi Lapangan untuk memperoleh data yang bersifat primer. Dalam hal ini akan diusahakan untuk memperoleh data-data dengan mengadakan tanya jawab (wawancara) dengan informan yang mengetahui terkait peran Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik.

#### 4. Analisis Bahan Hukum

Analisis bahan hukum dalam penelitian hukum menggunakan metode pendekatan kualitatif bukan kuantitatif. Analisis data secara kualitatif terhadap peran Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta analisisnya terhadap dinamika perhubungan antara fenomena yang diamati dengan menggunakan logika ilmiah. Data yang dianalisis secara kualitatif akan dikemukakan dalam bentuk uraian yang sistematis dengan menjelaskan hubungan antara berbagai jenis data, selanjutnya semua data diseleksi dan diolah kemudian dianalisis secara

deskriptif sehingga selain menggambarkan dan mengungkapkan diharapkan akan memberikan solusi atas permasalahan dalam penelitian dalam tesis ini.

## BAB II

### PERAN DIREKTORAT LALU LINTAS POLDA SUMATERA UTARA DALAM MENCIPTAKAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK

#### A. *Good Governance* dalam Menciptakan Akuntabilitas Pelayanan Publik oleh Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara

Tuntutan masyarakat dalam kerangka pembangunan nasional untuk mengantisipasi perkembangan ekonomi adalah terciptanya tata kelola pemerintahan terutama pada sektor pelayanan publik yang dilandasi prinsip *good government* dan *clean government*. Prinsip ini juga mengharuskan institusi Polri sebagai sub sistem di bidang pelayanan publik dituntut untuk bertanggungjawab dalam pelaksanaan tugas secara profesional dan akuntabel. Untuk itu Polri sedini mungkin secara terus-menerus dari waktu ke waktu untuk senantiasa meningkatkan mutu pelayanannya yaitu dengan mewujudkan pelayanan yang transparansi dengan artian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilaksanakan secara cepat, tepat, tidak berbelit-belit, komunikatif, profesional dan proporsional, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.<sup>34</sup> Hal ini sejalan dengan komitmen Kapolri sebagaimana dirumuskan di dalam Visi Polri, yaitu “terwujudnya Polri yang makin profesional, modern, dan

---

<sup>34</sup> Polri merupakan salah satu instansi pemerintah yang berkewajiban memberikan pelayanan publik, mengingat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002, dalam Pasal 15 ayat (1) huruf b, diatur bahwa kepolisian Negara Republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan lainnya berwenang menyelenggarakan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor.

terpercaya, guna mendukung terciptanya Indonesia yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong-royong.” Adapun visi dijabarkan sebagai berikut:

1. *Profesional: Meningkatkan kompetensi SDM Polri yang semakin berkualitas melalui peningkatan kapasitas pendidikan dan pelatihan, serta melakukan pola-pola pemolisian berdasarkan prosedur baku yang sudah dipahami, dilaksanakan, dan dapat diukur keberhasilannya.*
2. *Modern: Melakukan modernisasi dalam layanan publik yang didukung teknologi sehingga semakin mudah dan cepat diakses oleh masyarakat, termasuk pemenuhan kebutuhan Almatasus dan Alpakam yang makin modern.*
3. *Terpercaya: Melakukan reformasi internal menuju Polri yang bersih dan bebas dari KKN, guna terwujudnya penegakan hukum yang obyektif, transparan, akuntabel, dan berkeadilan.*

Visi Kapolri selanjutnya dijabarkan ke dalam misi dan program prioritas yang disesuaikan dengan tuntutan serta harapan masyarakat yang berada dalam suasana permasalahan bangsa saat ini yang berpengaruh terhadap pembangunan nasional antara lain: **Pertama**, merosotnya kewibawaan bangsa. **Kedua**, melemahnya sendi-sendi perekonomian negara. **Ketiga**, merebaknya intoleransi dan krisis kepribadian bangsa. Permasalahan bangsa ini, menjadi sasaran prioritas pemerintahan Jokowi-JK agar negara berdaulat dalam politik, mandiri dalam ekonomi dan berkepribadian dalam kebudayaan di dalam Program Nawacita yang selanjutnya diakselerasi oleh Polri di dalam visi, misi, program prioritas dan program *quick wins* yang dilandasi prinsip-prinsip Polri profesional penggerak revolusi mental.

Memahami tentang hal tersebut di atas, 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 untuk menuju *e-government* dengan melakukan pembenahan berkelanjutan pada tataran instrumental, struktural dan kultural khususnya dalam proses pelayanan melalui pelaksanaan program unggulan Polri (*Quick Wins*) yakni peningkatan layanan publik polri terhadap pelanggan dalam bentuk *quick respons* sebagai bentuk perubahan budaya Polri yang menitikberatkan pada responsifitas secara cepat, tanggap terhadap permasalahan pelanggan terkait pelayanan publik dan *zero complain* dengan meminimalisasi keluhan pelanggan serta menghilangkan praktek pencaloan terhadap pelayanan Regident Ranmor yang bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan dan kecintaan publik kepada institusi Polri dalam waktu yang relatif cepat berdasarkan standar mutu.<sup>35</sup>

*E-government*<sup>36</sup> dengan memanfaatkan teknologi informasi pada hakekatnya ditujukan untuk mengaplikasikan perubahan budaya Polri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada era digital saat ini sebagai pengaruh dari globalisasi, dapat digambarkan pada gambar di bawah ini:

---

<sup>35</sup><http://www.detiknews.com/read/2015/01/30/151146/1076858/10/sby-luncurkan-quick-wins-di-mabes-polri>

<sup>36</sup> *E government* merupakan suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik, suatu penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintahan dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, disamping itu untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik atau proses pemerintahan yang demokratis.

**GAMBAR 2.**  
**PERUBAHAN BUDAYA PELAYANAN POLRI DI ERA DIGITAL**



Salah satu program dari *Quick Wins* adalah transparansi di bidang Regident Ranmor dengan mengedepankan pelayanan berbasis *on line system* yang mengarah pada aspek kecepatan, kemudahan terkait data ranmor dengan tetap memperhatikan aspek keamanan dan kenyamanan data ranmor. Hal ini dilandasi dari beberapa pertimbangan sebagai berikut: *Pertama, transcendent quality* yaitu suatu kondisi ideal menuju keunggulan. *Kedua, product-based quality* yaitu atribut produk yang memenuhi kualitas. *Ketiga, user based quality* yaitu kesesuaian atau ketepatan dalam penggunaan produk (barang dan/atau jasa). Keempat, *manufacturing-based quality* yaitu kesesuaian terhadap persyaratan-persyaratan standar, dan. *Kelima, value-based quality* yaitu derajat keunggulan pada tingkat harga yang kompetitif.

Penerapan *on line system* di bidang Regident Ranmor sudah dilakukan pada jajaran Direktorat Lalu Lintas 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. Namun *on line system* sebagai upaya pencapaian efektivitas pelayanan regident ranmor terkait produk pengembangan teknologi informasi untuk peningkatan mutu layanan dan pengelolaan dari operasional teknologi informasi saat ini masih kurang optimal. Hal ini disebabkan implementasinya masih terbilang baru dilaksanakan dan hanya sebatas pendataan kendaraan bermotor, belum *on line* antara Direktorat Lalu Lintas misalnya menyangkut mutasi kendaraan bermotor. Oleh karena itu penulis melihat beberapa fakta yang sangat berpengaruh terhadap pengoptimal *on line system* Regident Ranmor untuk mengakselerasi *e government* sebagai berikut: **Pertama**, penyelarasan strategi teknologi informasi untuk peningkatan *quality management system*. **Kedua**, Integrasi strategi antara penyelenggara untuk menjamin terselenggaranya *quality management system* berbasis *on line system*. **Ketiga**, penyesuaian operasi teknologi informasi untuk mendukung penerapan *quality management system*. Hal ini dapat dilihat dari contoh terkait mekanisme penerbitan BPKB di bidang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara sebagai berikut :

**GAMBAR 3.**  
**MEKANISME PENERBITAN BPKB RANMOR**



Mekanisme pelayanan public di bidang registradi dan indentifikasi kendaraan bermotor khususnya BPKB sebagaimana diuraikan pada mekanisme di atas pada dasarnya berorientasi pada terwujudnya good governance. Secara umum *Good governance* mensyaratkan 8 (delapan) karakteristik umum/dasar, yaitu partisipasi, orientasi pada konsensus, akuntabilitas, transparansi, responsif, efektif dan efisien, ekuiti (persamaan derajat) dan inklusifitas, dan penegakan/supremasi hukum. Apabila diimplementasikan secara ideal, konsep ini diharapkan dapat memastikan pengurangan tingkat korupsi, pandangan kaum minoritas diperhitungkan dan suara

dari mereka yang paling lemah dalam masyarakat didengar dalam proses pengambilan keputusan. Ia juga responsif terhadap masa kini dan kebutuhan masyarakat di masa depan. Ini konsep idealnya. Berikut adalah penjelasan singkat mengenai masing-masing karakteristik:<sup>37</sup>

1. *Participation*

Partisipasi oleh pria dan wanita adalah kunci *good governance*. Partisipasi dapat langsung maupun melalui institusi perwakilan yang legitimate. Partisipasi harus informatif dan terorganisir. Ini mensyaratkan adanya kebebasan berasosiasi dan berekspresi di satu sisi dan sebuah *civil society* yang kuat dan terorganisir di sisi lain.

2. *Rule of law*

*Good governance* memerlukan sebuah kerangka legal atau hukum dan peraturan yang ditegakkan secara komprehensif. Ia juga memerlukan perlindungan penuh terhadap HAM, terutama bagi kaum minoritas. Proses enforcement hukum yang imparisial membutuhkan lembaga peradilan yang independen dan kepolisian yang juga imparisial dan tidak korup.

3. *Transparency*

Transparansi mengandung arti bahwa pengambilan dan pengimplementasian keputusan dilakukan dalam tata cara yang mengikuti hukum dan peraturan. Ia juga berarti bahwa informasi tersedia secara bebas dan dapat diakses langsung oleh mereka yang akan dipengaruhi oleh keputusan tersebut. Informasi yang tersedia haruslah dalam bentuk dan media yang mudah dimengerti.

4. *Responsiveness*

*Good governance* memerlukan institusi dan proses didalamnya yang mencoba untuk melayani semua stakeholders dalam kerangka waktu tertentu yang sesuai.

5. *Consensus oriented*

Ada lebih dari satu aktor dan banyak sudut pandang dalam suatu komunitas. *Good governance* memerlukan mediasi dari kepentingan-kepentingan yang berbeda di masyarakat dalam rangka mencapai sebuah konsensus umum dalam masyarakat yang merupakan kepentingan atau keputusan yang terbaik yang dapat dicapai untuk seluruh masyarakat. Ini memerlukan perspektif luas dan jangka panjang mengenai apa yang diperlukan untuk pengembangan manusia secara berkesinambungan. Ini hanya dapat dicapai melalui pemahaman yang baik atas konteks historis, kultural dan sosial di komunitas atau masyarakat tersebut.

6. *Equity and inclusiveness*

---

<sup>37</sup> Hetifah Sj. Sumarto, *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*, Yayasan Obor Indonesia, Jakarta, 2003, hal. 13

Keberadaan sebuah masyarakat bergantung pada proses memastikan bahwa seluruh anggotanya merasa bahwa mereka memiliki kepentingan didalamnya dan tidak merasa dikucilkan dari mainstream masyarakat tersebut. Ini memerlukan semua kelompok, terutama yang paling lemah, memiliki kesempatan untuk meningkatkan atau mempertahankan keberadaan mereka.

7. *Effectiveness and efficiency*

*Good governance* berarti bahwa output dari seluruh proses dan institusi tepat sasaran atau sesuai dengan kebutuhan masyarakat disamping efisien dalam pemanfaatan sumber daya untuk melakukannya. Konsep efisiensi dalam konteks *good governance* juga mencakup penggunaan sumber daya alam dengan memperhatikan kesinambungan dan perlindungan lingkungan.

8. *Accountability*

Akuntabilitas adalah salah satu kebutuhan utama dalam *good governance*. Tidak hanya untuk institusi pemerintahan, melainkan juga sektor swasta dan organisasi-organisasi *civil society* harus bisa diakun oleh publik dan stakeholders-nya. Secara umum, sebuah organisasi atau institusi bertanggung jawab pada pihak-pihak yang dipengaruhi oleh tindakan-tindakan atau keputusan-keputusan mereka. Akuntabilitas tidak mungkin ditegakkan tanpa adanya transparansi dan supremasi hukum.

Selanjutnya, di dalam pelaksanaan pelayanan public di bidang Registrasi dan Identifikasi kendaraan bermotor harus berorientasi pada pencapaian “*Capacity building*” yang merupakan serangkaian strategi yang ditujukan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan responsivitas dari kinerja pemerintahan, dengan memusatkan perhatian kepada dimensi: (1) pengembangan sumber daya manusia; (2) penguatan organisasi; dan (3) reformasi kelembagaan.<sup>38</sup> Dalam konteks pengembangan sumber daya manusia, perhatian diberikan kepada pengadaan atau penyediaan personel yang profesional dan teknis. Kegiatan yang dilakukan antara lain *training*, pemberian gaji/upah, pengaturan kondisi dan lingkungan kerja dan sistim perekrutan yang tepat. Dalam kaitannya dengan penguatan organisasi, pusat perhatian

---

<sup>38</sup> M.S. Grindle (Editor), *Getting Good Government: Capacity Building in the Public Sectors of Developing Countries*, MA: Harvard Institute for International Development, Boston, 1997, hal. 1-28.

ditujukan kepada sistim manajemen untuk memperbaiki kinerja dari fungsi-fungsi dan tugas-tugas yang ada dan pengaruran struktur mikro. Aktivitas yang harus dilakukan adalah menata sistem insentif, pemanfaatan personel yang ada, kepemimpinan, komunikasi, dan struktur manajerial. Dan berkenaan dengan reformasi kelembagaan, perlu diberi perhatian terhadap perubahan sistem dan institusi-institusi yang ada, serta pengaruh struktur makro. Dalam hal ini aktivitas yang perlu dilakukan adalah melakukan perubahan “aturan main” dari sistim ekonomi dan politik yang ada, perubahan kebijakan dan aturan hukum, serta reformasi sistim kelembagaan yang dapat mendorong pasar dan berkembangnya masyarakat madani.

Dimensi peningkatan kemampuan ini juga diungkapkan oleh beberapa pengarang lain. Menurut A. Fiszbein,<sup>39</sup> peningkatan kemampuan difokuskan pada: (1) kemampuan tenaga kerja (*labor*); (2) kemampuan teknologi yang diwujudkan dalam bentuk organisasi atau kelembagaan; dan (3) kemampuan “*capital*” yang diwujudkan dalam bentuk dukungan sumberdaya, sarana, dan prasarana. Sementara itu, D.Eade merumuskan peningkatan kemampuan dalam tiga dimensi, yaitu: (1) individu; (2) organisasi; dan (3) *network*.<sup>40</sup> Nampaknya pengembangan dimensi individu dan organisasi merupakan kunci utama atau titik strategis bagi perbaikan kinerja, tetapi masuknya dimensi network ini sangat penting karena melalui dimensi ini individu

---

<sup>39</sup> A. Fiszbein, *The emergence of local capacity*, World Development, ( Vol. 25(7), Lesson from Columbia, 1997, hal. 1029 – 1043.

<sup>40</sup> D. Eade. *Capacity Building: An approach to people-centered development*, UK: Oxfam, GB, Oxford, 1998, hal. 128

dan organisasi dapat belajar mengembangkan diri dan berinteraksi dengan lingkungannya.

J.S.Edralin juga mengumpulkan berbagai pendapat yang menggambarkan pemahaman mereka tentang “*capacity building*”.<sup>41</sup> Misalnya, *World Bank* memfokuskan peningkatan kemampuan kepada: (1) pengembangan sumberdaya manusia, khususnya training, rekrutmen, pemanfaatan dan pemberhentian tenaga kerja profesional, manajerial dan teknis; (2) organisasi, yaitu pengaturan struktur, proses, sumber daya, dan gaya manajemen; (3) jaringan kerja interaksi organisasi, yaitu koordinasi kegiatan-kegiatan organisasi, fungsi jaringan kerja, dan interaksi formal dan informal; (4) lingkungan organisasi, yaitu aturan dan perundang-undangan yang mengatur pelayanan publik, tanggung jawab dan kekuasaan antara lembaga, kebijakan yang menghambat tugas-tugas pembangunan, dan dukungan keuangan dan anggaran; dan (5) lingkungan kegiatan yang luas, yaitu mencakup faktor politik, ekonomi, dan kondisi-kondisi yang berpengaruh terhadap kinerja.

Sementara itu, UNDP memfokuskan pada tiga dimensi yaitu: (1) tenaga kerja (dimensi sumberdaya manusia), yaitu kualitas SDM dan cara SDM dimanfaatkan; (2) modal (dimensi fisik) yaitu menyangkut peralatan, bahan-bahan yang diperlukan, dan gedung; dan (3) teknologi yaitu organisasi dan gaya manajemen, fungsi perencanaan, pembuatan keputusan, pengendalian dan evaluasi, serta sistim informasi manajemen. Dan *United Nations* memusatkan perhatiannya

---

<sup>41</sup> J.S. Edralin, *The new local governance and capacity building: A strategic Approach*, Regional Development Studies, (Vol. 3, 1997), hal. 148-149.

kepada: (1) mandat atau struktur legal; (2) struktur kelembagaan; (3) pendekatan manajerial; (4) kemampuan organisasional dan teknis; (5) kemampuan fiskal lokal; dan (6) kegiatan-kegiatan program.<sup>42</sup>

Semua dimensi peningkatan kemampuan di atas dikembangkan sebagai strategi untuk mewujudkan nilai-nilai GG. Pengembangan sumber daya manusia, misalnya, dapat dilihat sebagai suatu strategi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dan memelihara nilai-nilai moral dan etos kerja. Pengembangan kelembagaan merupakan strategi penting agar suatu lembaga pemerintahan mampu: (1) menyusun rencana strategis ditujukan agar organisasi memiliki visi yang jelas; (2) memformulasikan kebijakan dengan memperhatikan nilai efisiensi, efektivitas, transparansi, responsivitas, keadilan, partisipasi, dan keberlanjutan; (3) mendesain organisasi untuk menjamin efisiensi dan efektivitas, tingkat desentralisasi dan otonomi yang lebih tepat, dan (4) melaksanakan tugas-tugas manajerial agar lebih efisien, efektif, fleksibel, adaptif, dan lebih berkembang. Dan pengembangan jaringan kerja, misalnya merupakan strategi untuk meningkatkan kemampuan bekerja sama atau kolaborasi dengan pihak-pihak luar dengan prinsip saling menguntungkan.

*Capacity building* sebenarnya berkenaan dengan strategi menata *input* dan proses dalam mencapai *output* dan *outcome*, dan menata *feedback* untuk melakukan perbaikan-perbaikan pada tahap berikutnya. Strategi menata *input* berkenaan dengan kemampuan lembaga menyediakan berbagai jenis dan jumlah serta kualitas sumber daya manusia dan non-manusia agar siap untuk digunakan bila diperlukan. Strategi

---

<sup>42</sup> *Ibid*

menata proses berkaitan dengan kemampuan lembaga merancang, memproses dan mengembangkan kebijakan, organisasi dan manajemen. Dan strategi menata *feedback* berkenaan dengan kemampuan melakukan perbaikan secara berkesinambungan dengan mempelajari hasil yang dicapai, kelemahan-kelemahan input dan proses, dan mencoba melakukan tindakan perbaikan secara nyata setelah melakukan berbagai penyesuaian dengan lingkungan. Strategi-strategi tersebut harus dinilai secara cermat tingkat kelayakannya pada bidang-bidang strategis yang menjadi prioritas utama kegiatan pemerintahan pada saat sekarang.

## **B. Pelayanan Prima di Bidang Registrasi dan Identifikasi oleh Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara untuk mewujudkan Akuntabilitas Pelayanan Publik**

Polri sebagai bagian dari aparaturnya pemerintah yang memiliki tugas pokok sebagai pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat,<sup>43</sup> senantiasa menjadi sorotan dan penilaian masyarakat. Setiap gerak gerik, sikap, dan perilaku Polri dalam menjalankan tugas yang langsung bersentuhan dengan masyarakat terutama dalam memberikan pelayanan tentunya tidak lepas dari penilaian masyarakat baik positif maupun negatif. Penilaian tersebut kemudian membentuk suatu opini publik yang lebih luas dan abstrak yang biasa dinamakan dengan citra.

---

<sup>43</sup> Pasal (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

Pencitraan negatif terhadap insitisi Polri saat ini disebabkan oleh adanya penilaian negatif masyarakat terhadap ketidakprofesionalan personil Polri dalam melaksanakan tugasnya disamping faktor-faktor lainnya di dalam lingkup insfrumental input (dari dalam) dan eksvrumental output (dari luar) yang mempengaruhi pelaksanaan tugas polri. Faktor-faktor inilah yang menjadi kendala dalam mewujudkan pencitraan positif terhadap insititusi Polri sehingga kurangnya kepercayaan masyarakat. Faktor dimaksud antara lain, *performance* personil Polri yang tidak profesional untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sikap yang cenderung tidak mencerminkan sebagai pelindung, pengayom masyarakat, birokrasi yang berbelit-belit, pungutan liar serta sarana prasarana yang kurang mendukung yang berakibat kepada *civil disobedience* (ketidakpatuhan sosial) sehingga menghambat tugas Polri untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai dengan harapan yang dicita-citakan untuk terwujudnya masyarakat madani.<sup>44</sup>

Dalam rangka mengakselerasi strategi membangun kepercayaan (*trust building*) masyarakat dan pencitraan positif terhadap institususi Polri untuk menjalankan tugas di bidang pelayanan publik khususnya Transparansi Penerbitan

---

<sup>44</sup>Bambang Hendarso, *Prioritas Program Citra Polri*, ditulis oleh Komisi Kepolisian, tanggal 29 Januari, 2009 menyatakan bahwa seiring dengan proses demokratisasi pada lingkungan masyarakat madani ( Civil Society ), warga masyarakat, termasuk LSM, diharapkan juga turut serta mengontrol jalannya pemerintahan dan Negara, untuk menjamin terlindunginya kepentingan dan hak - hak rakyat. Realitas kedaulatan rakyat dalam bingkai demokrasi perlu disikapi secara konsepsional, sehingga melahirkan pemikiran - pemikiran yang strategis serta dapat diimplementasikan dilapangan. Hal ini menginyat bahwa pelayanan yang harus disajikan Polri, memiliki cakupan yang sangat luas dan menyentuh jiwa, harta benda, kebebasan, kemerdekaan, dan hak asasi manusia, serta kebutuhan administrasi kewargaan yang di kelola oleh Polri. Cakupan kerja yang luas pada dasarnya mengandung limpahan mandat dari masyarakat kepada Polri, yang senantiasa harus dijaga dengan baik, karena memiliki makna bahwa masyarakat menaruh kepercayaan terhadap Polri untuk melakukan tugas tugasnya demi kepentingan masyarakat.

SIM, STNK, dan BPKB dengan sasaran memberikan pelayanan prima kepada masyarakat melalui penerbitan SIM, STNK, dan BPKB yang berlandaskan asas transparan, akuntabel, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan. Disamping amanah yang diberikan oleh Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 maka Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara 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 Sumatera Utara sebagai organisasi jasa (pelayan atau *service*) dan sekaligus (tidak dapat dipisahkan) sebagai organisasi kekuasaan (*power*), sebagai organisasi jasa maka Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara harus mematuhi standar umum dimana pengguna jasa memperoleh ketersediaan (*availability*) dan kepuasan (*satisfaction*) sehingga akan tercapai pencitraan pelayanan publik sesuai dengan harapan.

Adapun tujuan transparansi pelayanan publik dibidang SSB sesuai kebijakan Kapolri adalah meningkatkan kepercayaan dan kecintaan publik (masyarakat) kepada institusi (Polri) dalam waktu cepat dengan sasaran yakni merubah pola pikir dan budaya serta manajemen Polri.<sup>45</sup> Secara terminologis citra diartikan suatu hal

---

<sup>45</sup> Komisi Kepolisian, ditulis tanggal 28 Januari 2009, Inilah Formula Kapolri Jenderal Polisi Bambang Hendarso Danuri

yang abstrak namun dapat dirasakan karena citra merupakan hasil dari penilaian baik atau buruk, seperti penerimaan dan tanggapan baik positif maupun negatif yang datang dari publik.<sup>46</sup> Dengan citra yang baik, maka Polri akan memperoleh kepercayaan dari masyarakat. Dan sebaliknya, citra yang buruk akan mengakibatkan masyarakat kurang percaya terhadap Polri. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Ruslan Rosady yang menyatakan bahwa landasan citra berakar dari “nilai-nilai kepercayaan” yang kongkretnya diberikan secara individual, dan merupakan pandangan atau persepsi, serta terjadinya proses akumulasi dari amanah kepercayaan yang telah diberikan oleh individu-individu tersebut akan mengalami suatu proses cepat atau lambat untuk membentuk suatu opini publik yang lebih luas dan abstrak, yaitu sering dinamakan citra (*image*).<sup>47</sup>

Reformasi birokrasi Polri sebagai jawaban dari tuntutan masyarakat serta rasa tanggungjawab dalam pelaksanaan tugas, Polri dituntut sedini mungkin secara terus-menerus dari waktu ke waktu untuk senantiasa meningkatkan mutu pelayanannya yaitu dengan mewujudkan pelayanan prima dengan artian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip standar pelayanan sebagai acuan dan ukuran yang harus ditaati oleh penyelenggara dan penerima pelayanan yang meliputi konsensus, sederhana, konkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau, dapat dipertanggungjawabkan, mempunyai batas waktu pencapaian, berkesinambungan.

---

<sup>46</sup> Subandono, *Hanjar M.P tentang Pencitraan Polri*, Sespim Polri, 2008, hal. 3

<sup>47</sup> *Ibid*

Memahami tentang hal tersebut di atas, Polri berusaha keras memperbaiki diri dengan mengambil langkah-langkah reformasi menuju Polri yang bermoral, profesional, modern dan mandiri dengan melakukan pembenahan berkelanjutan pada tataran instrumental, struktural dan kultural khususnya dalam proses pelayanan melalui pelaksanaan program unggulan Polri (*Quick Wins*) yaitu peningkatan layanan publik polri terhadap masyarakat dalam bentuk *quick respons*, yaitu respons secara cepat, tanggap terhadap permasalahan masyarakat dan *zero complain* yaitu meminimalisasi keluhan masyarakat terhadap polri yang bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan dan kecintaan publik atau masyarakat kepada institusi Polri dalam waktu yang relatif cepat.<sup>48</sup> Dimana salah satu program dari *Quick Wins* tersebut adalah transparansi di bidang pelayanan Lalu Lintas atau biasa disebut dengan Registrasi dan Identifikasi Lalu Lintas (Regident Lantas).

Selanjutnya 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).<sup>49</sup>

---

<sup>48</sup><http://www.detiknews.com/read/2009/01/30/151146/1076858/10/sby-luncurkan-quick-wins-di-mabes-polri>

<sup>49</sup> Vademikum Polisi lalu Lintas yang disahkan melalui Surat Keputusan Direktur Lalu Lintas Polri No. Pol.: Skep /53/XII/2005 tentang Penerbitan Buku Vademikum Polisi Lalu Lintas

Pelayanan administrasi kendaraan bermotor dalam pelaksanaannya dituntut untuk lebih transparan agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang berlandaskan asas transparan, akuntabel, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan, sehingga menumbuhkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Polri khususnya personil pelayanan di bidang Regident Lantas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berorientasi pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Namun demikian pada tataran pelaksanaannya, pelayanan yang diberikan khususnya dalam bidang Regident Lantas masih belum berjalan secara optimal, yakni belum teraktualisasikan seperti apa yang diharapkan, sehingga belum mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Permasalahan tersebut timbul disebabkan karena belum maksimalnya kemampuan dari para petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, minimnya sarana prasarana yang tersedia, anggaran kurang memadai serta sistem dan metode yang kurang mendukung. Untuk itulah penulis merasa tertarik untuk menuangkan dalam sebuah karya tulisan akademik yang nantinya akan membahas tentang strategi dan upaya-upaya meningkatkan pelayanan di bidang Regident Lantas guna memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam rangka terwujudnya citra Polri.

## **1. Pelayanan Prima di Bidang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor**

Pelayanan publik atau pelayanan masyarakat adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>50</sup> Sedang menurut H. A. S. Moenir menyatakan bahwa pelayanan masyarakat pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat dengan berpedoman pada azas-azas pelayanan yang meliputi :

- a. Transparansi, artinya pelayanan yang diberikan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, artinya pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan baik secara moral maupun secara hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Ketanggapsegeraan/responsif, artinya pelayanan yang diberikan dilakukan secara tanggap, cepat, tepat, tidak berbelit-belit sehingga tidak ada suatu masalah yang penyelesaiannya berlarut-larut bahkan diselesaikan dalam batas waktu yang tidak tentu.<sup>51</sup>

Ketiga azas tersebut merupakan unsur utama dalam memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat, di samping adanya partisipatif, kondisional, persamaan hak (tidak diskriminatif) serta keseimbangan antara hak dan kewajiban. Oleh karena itu, dalam rangka reformasi birokrasi, Polri berusaha

---

<sup>50</sup> Nisjar. Karhi Sardjudin, *Konsepsi Pendayagunaan Aparatur Daerah*, LAN RI, Bandung, 1997, hal. 9

<sup>51</sup> Moenir. H. A. S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta, 1998, hal. 17

keras untuk senantiasa meningkatkan mutu pelayanannya yaitu dengan mewujudkan pelayanan prima dengan artian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilaksanakan secara transparan (pelayanan yang diberikan bersifat terbuka), akuntabel (dapat dipertanggungjawabkan) dan responsif (tanggap, cepat, tepat, tidak berbelit-belit). Namun, pada kenyataannya di lapangan sebagian masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan Polri khususnya Dit Lantas Polda Sumatera Utara di bidang Regident Lantas saat ini belum optimal, artinya masih ditemukanya sikap dan perilaku Polri yang membuat masyarakat geram dan kecewa terhadap pelayanan yang diberikan. Dimana hal tersebut dapat dilihat dari indikator-indikator sebagai berikut :

- a. Masih tingginya komplain yang dilayangkan masyarakat terhadap Dit Lantas Polda Sumatera Utara terkait kinerja personil pelayanan Regident Lantas yang dianggap sebagian masyarakat menyalahi peraturan perundang-undangan dan tidak sesuai dengan harapan serta tuntutan masyarakat. Hal ini tergambar pada tabel berikut :

**TABEL 1.**  
**DATA KOMPLAIN MASYARAKAT PADA TAHUN 2019**

NO	BULAN	JMH KOMPLAIN	KET
1.	JANUARI	3	
2.	FEBRUARI	2	
3.	MARET	3	

4.	APRIL	5	
5.	MEI	6	
6.	JUNI	3	
7.	JULI	8	
8.	AGUSTUS	3	
9.	SEPTEMBER	1	
10.	OKTOBER	5	
11.	NOVEMBER	2	
12.	DESEMBER	3	
JUMLAH		44	

Sumber Data: Lapsat Dit Lantas Polda Sumatera Utara, 2020

Berdasarkan tabel di atas, jumlah komplain masyarakat sepanjang tahun 2019 mencapai 44 komplain, dan yang paling banyak komplain yang dilayangkan masyarakat terhadap Dit Lantas Polda Sumatera Utara terutama di bidang pelayanan resident Lantas terjadi pada bulan Juli yakni 8 (delapan) komplain yang disebabkan antara lain:<sup>52</sup>

- a. Sebagian personil pelayanan kurang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan baik Sim, STNK maupun BPKB.
- b. Masih adanya sebagian personil pelayanan yang melakukan pelanggaran seperti menjadi calo. Dimana hal tersebut terjadi karena masih rendahnya pemahaman para personil terhadap Kode Etik Kepolisian.
- c. Masih adanya personil pelayanan yang melakukan tindakan-tindakan yang merugikan masyarakat seperti pungli, bersikap arogan, yang mana tindakan tersebut tidak mencerminkan etika

---

<sup>52</sup> Hasil wawancara dengan Personil Regident Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara, tanggal 6 Januari 2020

- moral sebagai seorang pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat.
- d. Pelayanan yang diberikan oleh personil pelayanan masih diwarnai dengan perilaku diskriminasi seperti mendahulukan keluarga maupun kerabat.
  - e. Rumitnya persyaratan maupun prosedur untuk mendapatkan SIM, STNK maupun BPKB.
  - f. Mekanisme tes yang sulit dalam memperoleh SIM. Dimana hal ini dapat dilihat dari banyaknya yang tidak lulus dalam melaksanakan ujian teori maupun praktek, sebagai contoh dari 150 pemohon, yang lulus hanya 25 pemohon sehingga masyarakat merasa enggan untuk mendapatkannya yang pada akhirnya terjadi pelanggaran lalu lintas.
  - g. Belum memperlihatkan prosedur yang sederhana, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, dan mudah dipahami serta dilaksanakan oleh pemohon pelayanan.

Kondisi saat ini dalam rangka mewujudkan pelayanan prima walaupun dirasakan belum optimal namun telah dilakukan berbagai upaya antara lain kondisi sarana dan prasana di Ditlantas Polda Sumatera Utara khususnya bidang Regident yakni STNK Medan Utara dan Medan Selatan serta BPKB telah dilakukan pembenahan untuk meningkatkan mutu pelayanan baik prasarana utama maupun prasarana pendukung, misalnya renovasi gedung, renovasi ruangan loket-loket pelayanan, penambahan ruangan penunjang pelayanan, penambahan ruang informasi, renovasi ruang tunggu dan ruang arsip, pembenahan ini tentunya masih kurang terutama yang menyangkut pengamanan di area Samsat Sumatera Utara, misalnya tersedianya *security door*, *security check*, pembenahan area cek fisik kendaraan bermotor dan ruangan pengaduan.

Sedangkan menyangkut sarana yang harus disediakan dalam rangka proses pelayanan yang meliputi antara lain: berbagai formulir, berbagai fasilitas pengolahan data dan fasilitas telekomunikasi belum memadai, hal ini tentunya sangat menghambat upaya Ditlantas Polda Sumatera Utara untuk mewujudkan pelayanan secara prima sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana tertuang di dalam SMM.

Disamping itu, telah dilakukan juga peningkatan sarana dan prasana dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam penerbitan STNK dan BPKB guna efisiensi waktu pelayanan dan pemangkasan birokrasi, misalnya untuk melaksanakan fungsi registrasi dan indentifikasi kendaraan bermotor Regident Ditlantas Polda Sumatera utara berupaya meningkatkan sistem pelayanan dengan pemanfaatan teknologi informasi di dalam pengakurasian data kendaraan bermotor khususnya penggunaan sistem komputerisasi. Salah satu keunggulan pemanfaatan sistem komputerisasi adalah pemberdayaan petugas registrasi dan identifikasi, efisiensi waktu layanan serta produksi produk layanan. Salah satu contoh pemanfaatan teknologi dan informasi untuk meningkatkan mutu layanan melalui komputerisasi yang dilakukan saat ini di Ditlantas Polda Sumatera Utara adalah pemanfaatan tehnologi dan informasi di Seksi BPKB dengan beberapa keunggulan yakni:1). 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 komputerisasi

adalah 16 orang (-69%). 2). 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 %). 4). Jumlah petugas penulis KTI dengan system manual sebanyak 12 orang, sedangkan personel pencetakan KTI dengan komputerisasi yang dibutuhkan hanya 2 orang, jadi perbandingan petugas system manual dengan system komputerisasi adalah berkisar 10 orang (-83 %). 5). Waktu untuk memproduksi penulisan KTI dengan system manual membutuhkan 10 menit per orang/hari, sedangkan waktu untuk memproduksi percetakan KTI dengan system komputerisasi hanya dibutuhkan waktu selama 1 menit per orang/hari, jadi perbandingan waktu system manual dengan system komputerisasi adalah 9 menit (-90 %). 6). Produksi KTI rata-rata perharinya dengan system manual sebanyak 504 KTI / hari, sedangkan produksi KTI dengan system komputerisasi berkisar 840 KTI/ hari, jadi perbandingan produksi BPKB system manual dengan system komputerisasi adalah sebanyak 336 (+66 %). 7). Total waktu penyelesaian untuk memproduksi penerbitan BPKB dengan system manual membutuhkan waktu selama 30 s/d 60 hari, sedangkan total waktu penyelesaian untuk memproduksi

penerbitan BPKB dengan system komputerisasi hanya membutuhkan waktu 7 hari, jadi perbandingan waktu system manual dengan system komputerisasi adalah 23 atau 53 hari (-76 % atau -88 %). Contoh diatas mendeskripsikan bahwa system komputerisasi lebih menjamin terakurasi data dibandingkan dengan penggunaan system manual.

Pemanfaatan teknologi merupakan factor penting dalam mewujudkan pelayanan prima di bidang registrasi dan indentifikasi kendaraan bermotor. Pemanfaatn teknologi oleh Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara dirasakan belum sepenuhnya optimal, hal ini disebabkan antara lain:<sup>53</sup>

- a. Nomor kendaraan bermotor yang sudah habis masa berlakunya dan tidak diperpanjang akan mempengaruhi akurasi data di Samsat, misalnya masih tercantumnya identitas pemilik nomor kendaraan yang telah habis masa berlakunya sebagai wajib pajak di Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Sumatera Utara. Hal ini tentunya berakibat pada ketidaksinkronan data yang dimiliki fungsi Registrasi dan Identifikasi dengan data wajib pajak.
- b. Tidak dihapusnya nomor kendaraan dari daftar kendaraan yang tidak diperpanjang masa berlakunya berpengaruh pada sistem pendaftaran dan sulit melakukan indentifikasi pemilik kendaraan, disamping itu berpengaruh juga pada pendapatan daerah sektor pajak oleh wajib pajak.
- c. Penentuan model merk (CC) untuk jenis kendaraan yang baru keluar belum ada terlabel di dalam label merk yang sudah ditentukan, hal ini tentunya berdampak pada pembebanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang jumlah besarnya ditetapkan sesuai dengan jenis kendaraan, tahun pembuatan serta besarnya silinder (CC) dari kendaraan tersebut.
- d. Terjadinya keterlambatan pemberitahuan jenis merk kendaraan baru.

---

<sup>53</sup> Hasil wawancara dengan Personil Regident Lantas Polda Sumatera Utara, tanggal 4 Januari 2020

- e. Terjadinya kesalahan pada kartu induk BPKB sebelum verifikasi pertama yakni kesalahan petugas entry menyangkut kesesuaian data kartu induk BPKB dengan data berkas.
- f. Terjadinya kesalahan penentuan seri wilayah pada order plat yang dikeluarkan oleh STNK. Disamping keenam kendala ini menyangkut kualitas personil dan sarana prasarana pada unit Registrasi dan Identifikasi juga sangat mempengaruhi akurasi data jumlah kendaraan kendaraan di Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara.

## 2. Mekanisme Pelayanan Regident Lantas.

Ruslan Rosady menyatakan bahwa landasan citra berakar dari “nilai-nilai kepercayaan“ yang kongkretnya diberikan secara individual, dan merupakan pandangan atau persepsi, serta terjadinya proses akumulasi dari amanah kepercayaan yang telah diberikan oleh individu-individu tersebut akan mengalami suatu proses cepat atau lambat untuk membentuk suatu opini publik yang lebih luas dan abstrak, yaitu sering dinamakan citra (*image*).<sup>54</sup>

Polri sebagai bagian dari aparatur pemerintahan yang memiliki tugas pokok sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat didalam menjalankan tugas dan fungsinya terutama dalam memberikan pelayanan di bidang Regident lantas dituntut masyarakat untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Untuk itu, Polri khususnya Dit Lantas Polda Sumatera Utara terus berupaya meningkatkan kinerja dan profesionalismenya dalam memberikan pelayanan

---

<sup>54</sup> Moenir. H. A. S, *Op.cit*, hal. 32

kepada masyarakat terutama di bidang Regident Lantas agar sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Namun, hal tersebut masih belum dapat memberikan citra yang positif dimata masyarakat dan kepercayaan terhadap Polri khususnya Dit Lantas Polda Sumatera Utara belum dapat dikatakan sesuai dengan harapan.

Berdasarkan data, terlihat dari banyaknya masyarakat yang masih sering mengeluhkan pelayanan terutama pelayanan di bidang Regident Lantas yang diberikan oleh personil pelayanan dan masih ditemukan pola tingkah laku personil pelayanan yang masih mencerminkan *police misconduct* atau penyimpangan prosedur oleh personil pelayanan yang kadang-kadang disertai penggunaan kekuasaan yang tidak pada tempatnya sehingga mengakibatkan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap Polri khususnya Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara yang berdampak pada terpuruknya citra Polri di mata masyarakat atas pelayanan Polri dibidang Lalu Lintas antara lain penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM), Penerbitan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dan Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB).

1) Mekanisme Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Surat Izin Mengemudi kendaraan bermotor (SIM) adalah tanda bagi seseorang yang telah terbukti mempunyai pengetahuan dan kemampuan serta memenuhi persyaratan lain yang ditentukan atau berdasarkan perundang-undangan lalu lintas untuk mengemudikan

kendaraan bermotor tertentu di jalan.<sup>55</sup> Fungsi dan peranan SIM adalah sebagai sarana Sebagai sarana identifikasi atau jati diri seseorang karena di dalamnya memuat identitas ciri-ciri fisik seseorang. Sebagai alat bukti dalam kaitannya dengan pelaksanaan tugas pokok Polri, dimana alat bukti tersebut sebagai penunjang penyelidikan dan pengungkapan pelanggaran maupun kejahatan yang berkaitan dengan kendaraan bermotor. Sebagai sarana upaya paksa dan sebagai sarana perlindungan masyarakat. Untuk mengemudikan kendaraan bermotor di jalanan, pengguna kendaraan wajib memiliki SIM sesuai dengan golongannya. Adapun penggunaan golongan SIM menurut Pasal 211

(2) PP No. 44 tahun 1993 tentang Surat Izin Mengemudi adalah :

- a) Golongan A : digunakan untuk mengemudikan mobil penumpang, mobil bus dan mobil barang yang mempunyai jumlah berat yang diperbolehkan tidak lebih dari 3500 kilogram.
- b) Golongan B I : Digunakan untuk mengemudikan mobil bus dan mobil barang yang mempunyai jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kilogram.
- c) Golongan B II : Digunakan untuk mengemudikan tractor atau kendaraan bermotor dengan menarik kereta tempelan atau gandengan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau kereta gandengan lebih dari 1000 kilogram.
- d) Golongan C : Digunakan untuk mengemudikan sepeda motor yang dirancang mampu mencapai kecepatan lebih dari 40 kilometer per jam.

---

<sup>55</sup> Vademikum Polisi lalu Lintas yang disyahkan melalui Surat Keputusan Direktur Lalu Lintas Polri No. Pol. : Skep /53/XII/2005 tentang Penerbitan Buku Vademikum Polisi Lalu Lintas

- e) Golongan D : Digunakan untuk mengemudikan sepeda motor yang dirancang dengan kecepatan tidak lebih dari 40 kilometer per jam.

Adapun mekanisme penerbitan SIM adalah :

- a) Para pemohon harus memenuhi persyaratan yaitu memiliki KTP, sehat jasmani dan rohani, mengajukan permohonan tertulis (mengisi formulir).
- b) Para pemohon melakukan registrasi, hal ini dilakukan untuk *cross cek* data.
- c) Lulus ujian teori dan praktek.
- d) Setelah lulus ujian teori maupun praktek, para pemohon selanjutnya melaksanakan identifikasi (foto, tanda tangan, sidik jari).

Adapun permasalahan yang menyangkut pelayanan SIM di Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara, mencakup:<sup>56</sup>

1. Peralatan komputer SIM sering mengalami kerusakan dikarenakan jangka waktu pemakaian sudah kaldaluarsa dan perlu penggantian alat baru.akibat kerusakan peralatan tersebut pelayanan jadi terganggu dan terhenti.
  2. Ditlantas Mabes Polri cenderung lambat menanggapi setiap permohonan yang diajukan Ditlantas Polda Sumatera Utara dalam hal perbaikan komputer SIM, sehingga harus mengirim surat berkali-kali ke Dit lantas Mabes Polri
- 2) Mekanisme Penerbitan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK).

---

<sup>56</sup> Hasil wawancara dengan Personil Regident Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara, tanggal 6 Januari 2020

STNK adalah Surat Tanda Nomor Kendaraan yang merupakan tanda bukti pendaftaran dan pengesahan suatu kendaraan bermotor berdasarkan identitas dan kepemilikannya yang telah didaftar yang selalu melekat dengan kendaraannya apabila bergerak di jalan raya yang berisikan identitas kepemilikan, identitas kendaraan bermotor dan masa berlaku.<sup>57</sup> adapun mekanisme persyaratan pendaftaran STNK baru adalah:

- a) Mengisi Formulir SPPKB.
- b) Melengkapi identitas yaitu surat jati diri untuk perorangan. Salinan akte pendirian, keterangan domisili untuk badan hukum. Surat tugas/Surat Kuasa bermaterai cukup dan ditanda-tangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Instansi yang bersangkutan untuk instansi pemerintah.
- c) Faktur.
- d) Sertifikat registrasi uji tipe, tanda bukti lulus uji tipe, Sertifikat NIK / VIN dan tanda pendaftaran tipe.

---

<sup>57</sup> Vademikum Polisi lalu Lintas yang disahkan melalui Surat Keputusan Direktur Lalu Lintas Polri No. Pol. : Skep /53/XII/2005 tentang Penerbitan Buku Vademikum Polisi Lalu Lintas

- e) Kendaraan bermotor yang mengalami perubahan bentuk harus melampirkan surat keterangan rubah bentuk dari bengkel / perusahaan karoseri yang telah memiliki izin.
- f) Rekomendasi dari Instansi yang berwenang tentang penggunaan kendaraan bermotor untuk angkutan umum, antara lain berupa :izin usaha, izin prinsip dan rekomendasi DLLAJ/Dinas perhubungan.

Dalam rangka mewujudkan pencapaian pelayanan secara prima maka Seksi STNK Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara telah melakukan upaya-upaya melalui pembenahan mutu pelayanan, pembenahan tersebut meliputi peningkatan sarana dan prasarana yang tersedia, peningkatan kualitas sumber daya manusia, menerapkan sistem dan metoda yang tepat sasaran. Pembenahan mutu pelayanan ini pada akhirnya akan menciptakan pelayanan secara prima yang diwujudkan dalam bentuk standar mutu yang diakui secara nasional dan Internasional pada sektor-sektor pelayanan publik atau lazim dikenal dengan ISO -9001:2000 (*Sistem Manajemen Mutu-Quality Manajemen System*). Adapun langkah-langkah yang dilakukan oleh Seksi STNK

guna terwujudnya service excellence dan kepuasan masyarakat sebagai berikut:<sup>58</sup>

- a. Memperoleh Sertifikat ISO 9001:2000/SNI pada Samsat Medan Utara dan Samsat Medan Selatan yaitu dengan pelaksanaan sistem pelayanan mampu terukur dan diukur antara lain:
  - 1). Petugas memahami job description masing-masing
  - 2). Data jumlah kendaraan bermotor, jumlah ranmor masuk/keluar yang akurat.
  - 3). Sistem penomoran yang teratur dan transparan sesuai Juklap Kapolda Sumut No. Pol: Juklap/10/IV/2002
  - 4). Pelayanan Mutasi kendaraan masuk/keluar Samsat maupun Propinsi secara terpadu melalui sistem cross check kendaraan bermotor.
  - 5). Pelayanan Arsip dan Dokumen Ranmor yang telah memadai.
- b. Memperoleh Citra Pelayanan Prima sesuai dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Per/26/M.PAN/05/2006 antara lain:
  - 1). Memberikan pelayanan dengan sistem *one day service* (kecepatan, ketepatan dan ketelitian).
  - 2). Memberikan pelayanan dengan Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun (5 S).
- c. Membuka Pelayanan Samsat Corner pada Sun Plaza Medan dan Plaza Medan Fair berupa menerima proses pelayanan pengesahan STNK pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor.

Adapun kendala yang dihadapi oleh Seksi STNK

Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara, antara lain:

1. Sarana dan prasarana yang belum memadai

---

<sup>58</sup> Hasil wawancara dengan Personil Regident Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara, tanggal 6 Januari 2020

2. Kurangnya personil yang memiliki SDM yang profesional dan proporsional
  3. Keterbatasan dana
- 3) Mekanisme Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB).

Penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor dalam bentuk BPKB adalah untuk kepentingan pelaksanaan tugas-tugas Polri dalam menciptakan kamtibmas, terutama yang berkaitan dengan penyelidikan/penyidikan pada kasus pelanggaran dan kejahatan yang berkaitan dengan kendaraan bermotor. BPKB adalah buku yang dikeluarkan/diterbitkan oleh Satuan Lantas Polri sebagai bukti kepemilikan kendaraan bermotor.<sup>59</sup> Adapun mekanisme persyaratan penerbitan BPKB adalah:<sup>60</sup>

- a). Mengisi formulir permohonan.
- b). Melengkapi identitas yaitu surat jati diri untuk perorangan. Salinan akte pendirian, keterangan domisili untuk badan hukum. Surat tugas/Surat Kuasa bermaterai cukup dan ditanda-tangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Instansi yang bersangkutan untuk instansi pemerintah.

---

<sup>59</sup> Vademikum Polisi lalu Lintas yang disahkan melalui Surat Keputusan Direktur Lalu Lintas Polri No. Pol. : Skep /53/XII/2005 tentang Penerbitan Buku Vademikum Polisi Lalu Lintas

<sup>60</sup> Hasil wawancara dengan Personil Regident Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara, tanggal 6 Januari 2020

- c). Faktur Pembelian.
- d). Sertifikat Uji Type, tanda bukti lulus uji type, sertifikat NIK dan tanda pendaftaran type.
- e). Kendaraan bermotor yang mengalami perubahan bentuk harus melampirkan Surat Keterangan dari perusahaan karoseri yang mendapat ijin.
- f). Rekomendasi dari instansi yang berwenang tentang penggunaan kendaraan bermotor untuk angkutan umum.
- g). STNK Asli + satu lembar foto copy STNK.
- h). Tanda Lunas PKB/BBNKB dan SWDKLLJ.

Adapun kondisi faktual yang menjadi hambatan saat ini menyangkut pencapaian langkah-langkah untuk mewujudkan pelayanan publik yang *excellence* sehingga pencitraan Polri semakin baik di Seksi BPKB Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara antara lain:<sup>61</sup>

1. Keterbatasan jumlah personil seksi BPKB dibandingkan dengan tuntutan pekerjaan.
2. Masih lambatnya proses *cross check* keabsahan faktur kendaraan baru dengan pihak ATPM sehingga membuat waktu pendaftaran lebih lama.
3. Keterlambatan tersedianya material BPKB sehingga proses produksi terganggu.

Berdasarkan Dari uraian di atas tentang mekanisme pelayanan Regident Lintas yang dilaksanakan oleh Polri khususnya Dit Lintas Polda Sumatera Utara pada saat ini telah pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan mutu pelayanan melalui penggunaan

---

<sup>61</sup> Hasil wawancara dengan Personil Regident Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara, tanggal 6 Januari 2020

komputerisasi. Dimana salah satu keunggulan pemanfaatan sistem komputerisasi adalah efisiensi pemberdayaan sumber daya personil Regident, efisiensi waktu layanan serta produksi produk layanan yang akurat. Namun dalam pelaksanaannya pelayanan Regident Lantas yang dilaksanakan oleh Polri khususnya Dit Lantas Polda Sumatera Utara masih terdapat kelemahan-kelemahan. Dimana hal tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut.<sup>62</sup>

- a) Belum adanya buku pedoman/petunjuk sebagai aplikasi pelaksanaan tugas pelayanan di bidang Regident Lantas.
- b) Belum lengkapnya piranti lunak dan buku-buku lain yang menunjang penambahan pengetahuan dan wawasan terhadap pelaksanaan tugas operasional oleh personil pelayanan Regident Lantas dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
- c) Belum mampu menciptakan situasi kerja dengan gaya pemolisian yang tidak kaku dalam melaksanakan tugas, sehingga belum terjalin keakraban antar anggota dengan masyarakat yang dilayaninya.
- d) Pendaftaran pemohon pelayanan kurang mendapatkan penjelasan secara rinci oleh petugas seperti persyaratan pendaftaran.
- e) Adanya petugas yang memberikan penjelasan tentang mekanisme penerbitan SIM, STNK maupun BPKB kepada pemohon dilaksanakan dengan tidak sopan, jelas dan tidak mudah dimengerti.
- f) Pemohon yang dianggap telah memenuhi persyaratan namun merasa dipersulit.
- g) Sistem FIFO belum terlaksana dengan baik, dikarenakan masih terjadinya penyimpangan antara

---

<sup>62</sup> Hasil wawancara dengan Personil Regident Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara, tanggal 6 Januari 2020

pemohon dengan personil dengan latar belakang imbalan.

- h) Sistem pelayanan pada loket pembayaran dan loket penyerahan masih terpisah, sehingga menyebabkan keterlambatan waktu pelayanan.
- i) SOP yang ada tidak dijalankan dengan sungguh-sungguh oleh personil pelaksana pelayanan.
- j) Para pemohon sering dibebankan dengan biaya tambahan. Sebagai contoh, berdasarkan Skep Kapolri No. Pol. : Skep/1008/XII/2004 tentang Petunjuk Administrasi pengelolaan PNBPN dilingkungan Polri, biaya penerbitan / pembuatan SIM baru adalah Rp. 75.000,- namun pada kenyataannya di lapangan, biaya yang dibebankan melebihi biaya yang ditentukan.
- k) Belum dirancang secara khusus HTCK yang lebih luas, strategis, terpadu dan terkendali dalam sistem on-line guna pengembangan sistem pendataan di Dit Lantas Polda Sumatera Utara dengan Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Sumatera Utara.
- l) Belum optimalnya pembenahan sistem manajemen yang disesuaikan dengan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000.
- m) Belum optimalnya audit baik secara internal maupun eksternal guna mempertahankan sertifikat ISO 9001:2000.

### **BAB III**

## **HAMBATAN DIREKTORAT LALU LINTAS POLDA SUMATERA UTARA DALAM MENCIPTAKAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK**

### **A. Hambatan Kemampuan Sumber Daya Organisasi pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara**

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government* menyatakan bahwa Pengembangan *Electronic Government* (E-Gov) merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *Electronic Government* (E-Gov) dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu: *Pertama*, pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik. *Kedua*, pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara. Oleh karena itu, diterapkannya konsep *e-government* bagi suatu negara dapat memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholdernya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektifitas dan efisiensi diberbagai bidang kehidupan bernegara. Memperbaiki transparansi, kontrol, dan akuntabilitas

penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep good corporate governance. Mengurangi secara signifikan total administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholder untuk keperluan aktivitas sehari-hari. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada, serta meemperdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Negara-negara maju memandang bahwa implementasi e-goverment yang tepat secara signifikan memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat disuatu negara secara khusus, dan masyarakat dunia secara umum. Untuk itu, implementasinya disuatu negara selain tidak dapat ditunda-tunda harus pula dilaksanakan secara serius, dibawah suatu kepemimpinan dan kerangka pengembangan yang holistik, pada akhirnya akan memberikan atau mendatangkan keunggulan kompetitif secara nasional.<sup>63</sup> Hal ini dapat dideskripsikan dari beberapa konsep *e-governemnt* pada beberapa Negara sebagai berikut:<sup>64</sup>

---

<sup>63</sup> Eko Eddy Supriyanto, *Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*, Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah ISSN : 2503-4685, Vol. 1 No. 1 April 2016, , hal. 5

<sup>64</sup> <https://autorisasiekonomi.blogspot.com/2017/06/makalah-e-government-electronic.html>, diakses tanggal 5 Januari 2020

Pertama, UNDP (*United Nation Development Programme*) dalam kesempatan mendefinisikannya secara lebih sederhana, yaitu: “*E-Government is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies*”. Sementara itu, vendor perangkat lunak terkemuka semacam SAP memiliki definisi yang cukup unik, yaitu: “*E-Government is a global reform movement to promote Internet use by government agencies and everyone who deals with them*”. Janet Caldwell, Direktur dari *Institute for Electronic Government (IBM Corporation)* dari hasil kajiannya bersama Kennedy School of Government, Harvard University, memberikan sebuah definisi yang menarik, yaitu: “*Electronic government is nothing short of a fundamental transformation of government and governance at a scale we have not witnessed since the beginning of the industrial era*”. Definisi menarik dikemukakan pula oleh Jim Flyzik (*US Department of Treasury*) ketika diwawancarai oleh Price WaterhouseCoopers, dimana yang bersangkutan mendefinisikan: “*E-Government is about bringing the government into the world of the Internet, and work on Internet time*”.

Kedua, Pemerintah Federal Amerika Serikat mendefinisikan *E-Government* sebagai: “*E-Government refers to the delivery of government information and services online through the Internet or other digital means*”. Sementara, Nevada, salah satu negara bagian Amerika Serikat, mendefinisikan *E-Government* sebagai: “(1) *online services that eradicate the traditional barriers that prevent citizens and businesses from using government services and replace those barriers with convenient access*”; “(2) *government operations for internal constituencies that simplify the operational demands of government for both agencies and employees*”.

Ketiga, Pemerintah New Zealand melihat *E-Government* sebagai sebuah fenomena sebagai berikut: “*E-Government is a way for governments to use the new technologies to provide people with more convenient access to government information and services, to improve the quality of the services and to provide greater opportunities to participate in our democratic institutions and processes*”.

Keempat, Italy termasuk salah satu negara yang paling lengkap dan detail dalam mendefinisikan *E-Government*, yaitu: “*The use of modern ICT in the modernization of our administration, which comprise the following classes of action: 1. Computerization designed to enhance operational efficiency within individual departments and agencies; 2. Computerization of services to citizens and firms, often implying integration among the services of different departments and agencies; 3. Provision of ITC access to final users of government services and information*”. Ketika mempelajari penerapan *E-Government* di Asia Pasifik, Clay G. Wescott (*Pejabat Senior Asian Development Bank*), mencoba mendefinisikannya sebagai berikut: “*E-Government is the use of information and communications technology (ICT) to promote more efficient and cost-effective government, facilitate more*

*convenient government services, allow greater public access to information, and make government more accountable to citizens”.*

Aplikasi teknologi *E-Government* merupakan respon terhadap perubahan lingkungan strategik yang menuntut adanya perubahan administrasi publik yang lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. Secara perlahan namun tidak menghilangkan batas-batas negara dan peradaban bangsa yang sebelumnya bersifat homogen dan monopolistik bergeser kearah sesuatu yang heterogen dan demokratis. *E-Government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tatalaksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *E-Government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi. Ada 4 (empat) indikator keberhasilan *E-Government*, yaitu:<sup>65</sup>

1. Ketersediaan data dan informasi pada pusat data.
2. Ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah.
3. Ketersediaan aplikasi *E-Government* pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik.
4. Ketersediaan aplikasi dialog publik dalam rangka meningkatkan komunikasi antar pemerintah, antara pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat melalui aplikasi e-mail, SMS ataupun teleconference.

---

<sup>65</sup> Sumaryanto, *Kebijakan Inovasi Teknologi Untuk Mnedukung Pertumbuhan Ekonomi*, BPPT Press, Jakarta, 2007, hal. 10

Selain itu, untuk melaksanakan maksud tersebut pengembangan *E-Government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, yaitu:<sup>66</sup>

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

*E-Government* merupakan pemanfaatan dan pendayagunaan teknologi komunikasi dan informasi dalam rangka mencapai beberapa tujuan dan kebutuhan akan meningkatkan efisiensi dan *cost effectiveness* dari pemerintah, memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik, menyediakan akses informasi kepada publik secara lebih luas dan menjadikan penyelenggaraan pemerintah lebih bertanggung jawab dan transparan kepada masyarakat. Ada sebuah kerangka menarik sehubungan dengan usaha peningkatan kinerja di sektor pelayanan publik yang diimplementasikan oleh pemerintah negara Singapura yang disebut sebagai konsep *Managing For Excellence* (MFE). Kerangka konsep ini diperuntukkan sebagai

---

<sup>66</sup> *Ibid*

panduan strategis bagi pemerintah di tingkat kementerian dalam menyusun konsep penerapan *E-Government* di departemennya masing-masing.<sup>67</sup>

Selanjutnya apabila di lihat di Negara lainnya seperti Pemerintah Singapura melihat, bahwa keseluruhan proses untuk mencapai apa yang disitilahkan sebagai “*Exellence in a Public Service level*” ini dapat dilakukan jika dilaksanakan 4 (empat) buah program inti sebagai prasyarat utama yakni:<sup>68</sup>

*Program pertama* adalah total *Organisation Exellence* dimana kementerian yang bersangkutan telah memiliki sebuah lingkungan manajemen institusi yang profesional di seluruh lini birokrasinya. *Program kedua* adalah telah dimengerti dan disepakati konsep *E-Government* sebagai sarana dan medium untuk meningkatkan kinerja pemerintahan oleh kalangan birokrat dan mereka yang berkepentingan. *Program ketiga* adalah dimengertinya konsep “*More Vision, Less Bureaucracy*” yang dicanangkan oleh pemerintah, dalam arti kata dibutuhkannya sejumlah pemain kunci di dalam pemerintahan yang visioner dan percaya pada adanya kecenderungan semakin terpangkasnya berbagai proses yang cenderung birokratis di dalam sektor publik (tergantikan oleh proses yang semakin cepat dalam lingkungan struktur organisasi yang semakin ramping). *Program ke empat* yaitu “*Innovative Public Organisations*” berhubungan dengan dimungkinkannya kementerian terkait menjadi sebuah organisasi publik yang mampu untuk berinovasi menciptakan terobosan-terobosan baru untuk meningkatkan kinerja institusinya (harus didukung dengan undang-undang, peraturan pemerintah, serta budaya organisasi yang memadai agar terjadi lingkungan kondusif bagi organisasi publik untuk berinovasi).

Di Indonesia terkait dengan pelaksanaan *e-government* maka pemerintah harus mampu memenuhi dua modalitas tuntutan masyarakat yang berbeda namun berkaitan erat, antara lain: *Pertama*, masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi ke-pentingan masyarakat luas di seluruh wilayah Indonesia, dapat

---

<sup>67</sup> *Ibid*

<sup>68</sup> Eko Eddy Supriyanto, *Loc.cit*

diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif. *Kedua*, masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar, sehingga pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan negara. Untuk mengembangkan sistem manajemen dan memanfaatkan ke-majuan teknologi informasi dan komunikasi, maka pemerintah dan pemerintah daerah otonom harus segera melaksanakan proses transformasi menuju *e-government*. Melalui pengembangan *e-government*, dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan cara sebagai berikut:<sup>69</sup>

1. Mengoptimasikan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi.
2. Membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu, untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah.

E-government dapatlah digolongkan dalam empat tingkatan. Tingkat pertama adalah pemerintah mempublikasikan informasi melalui website. Tingkat kedua adalah interaksi antara masyarakat dan kantor pemerintahan melalui e-mail. Tingkat ketiga adalah masyarakat pengguna dapat melakukan transaksi dengan kantor pemerintahan secara timbal balik. Level terakhir adalah integrasi di seluruh kantor pemerintahan, di mana masyarakat dapat melakukan transaksi dengan seluruh kantor pemerintahan yang telah mempunyai pemakaian data base bersama. Pelayanan publik berbasis *e-government* dibagi atas beberapa tipe, sebagai berikut:<sup>70</sup>

---

<sup>69</sup> Sumaryanto, *Op.cit*, hal. 14

<sup>70</sup> The World Bank Group, E-Government Definition. <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>, diakses tanggal 5 Januari, 2020

1. G2C (*Government to Citizens*). Merupakan aplikasi *E-Government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *e-Government* bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. Contoh aplikasinya Kepolisian membangun dan menawarkan jasa pelayanan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) atau Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) melalui internet dengan maksud untuk mendekatkan aparat administrasi kepolisian dengan komunitas para pemilik kendaraan bermotor dan para pengemudi, sehingga yang bersangkutan tidak harus bersusah payah datang ke Samsat atau ke Satuan Lalu Lintas dan antre untuk memperoleh pelayanan.
2. G2B (*Government to Business*). Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta. Contoh aplikasinya para perusahaan wajib pajak dapat dengan mudah menjalankan aplikasi berbasis web untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan ke pemerintah dan melakukan pembayaran melalui internet.
3. G2G (*Government to Governments*). Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat,

industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya. Berbagai penerapan *e-Government* bertipe G-to-G ini yang telah dikenal luas antara lain: Hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan sejumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jenderal untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang berada di tanah air.

4. G2E (*Government to Employees*). Pada akhirnya, aplikasi *e-government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat. Contoh aplikasinya sistem pengembangan karir pegawai pemerintah yang selain bertujuan untuk meyakinkan adanya perbaikan kualitas sumber daya manusia, diperlukan juga sebagai penunjang proses mutasi, rotasi, demosi, dan promosi seluruh karyawan pemerintahan.

Faktor sistem pelayanan yang memungkinkan banyaknya intensitas kontak langsung antara masyarakat dan petugas sehingga terjadi tindakan yang kurang profesional dan berdampak pada pelayanan publik yang kurang transparan dan akuntabel. Oleh karena itu pentingnya mengoptimalkan *on line system* pelayanan di bidang Regindet Ranmor pasa Subdit Regindent Ranmor Direktorat Lalu Lintas Polda Sumut agar dapat melakukan revitalisasi perubahan budaya pelayanan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik sehingga profesionalisme Polri semakin mantap. Hal ini merupakan salah satu cara untuk meminimalisir intensitas petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, memudahkan pelayanan kepada masyarakat sebagai wajib pajak, meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan regident ranmor misalnya terkait mutasi ranmor. Namun optimalisasi *on line system* pelayanan di bidang Regindet Ranmor

pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sumut agar dapat melakukan revitalisasi perubahan budaya pelayanan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik sehingga profesionalisme Polri semakin saat ini masih kurang optimal. Hal ini dikarenakan oleh fakta-fakta sebagai berikut :

### 1. Kemampuan Sumber Daya Manusia

Ditlantas Polda Sumatera Utara dalam pelaksanaan tugas didukung oleh sumber daya manusia, yang dapat dilihat dari aspek kuantitas dan kualitas yaitu:

#### a. Kuantitas Personel

Adapun dilihat secara kuantitas, jumlah riil sumber daya manusia pada Ditlantas Polda Sumatera Utara sebagai berikut:

**TABEL 2.**  
**DATA JUMLAH PERSONEL DITLANTAS POLDA SUMUT**

NO	PANGKAT	JUMLAH PERSONEL		KET
		RIIL	DSPP	
1	KOMBES	1	1	
2	AKBP	8	23	
3	KOMPOL	15		
4	AKP	25	43	
5	IPTU	13		
7	IPDA	7		
8	AIPTU	68	64	
9	AIPDA	28		
10	BRIPKA	62		
11	BRIGADIR	44		
12	BRIPTU	7		
13	BRIPDA	-		
14	PNS	35	27	

NO	PANGKAT	JUMLAH PERSONEL		KET
		RIIL	DSPP	
	JUMLAH	313	158	

**Sumber : Data Laporan Bulanan Subag Renmin Ditlantas Polda Sumut, 2020**

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa jumlah personel telah melebihi DSPP yakni secara riil berjumlah 313 personel, sedangkan menurut DSPP seharusnya jumlah personel Polri yang dibutuhkan hanyalah 158 personel. Dengan memperhatikan data jumlah personel tersebut sebenarnya sudah jauh dari kebutuhan DSPP yang ada, apabila dibandingkan dengan jumlah intensitas permohonan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor yang terus meningkat setiap tahun tentunya akan dirasakan masih sangat kurang.

Dengan melihat kondisi kuantitas personil pelayanan Regident Lantas yang ada saat ini belum sebanding bila dibandingkan dengan jumlah pemohon yang akan melakukan Regident Lantas. Hal ini mengakibatkan banyaknya pemohon pelayanan yang membutuhkan waktu lama sehingga pelayanan yang diberikan pun belum optimal.

**TABEL 3.**  
**DATA PENDISTRIBUSIAN MATERIL SIM, STNK & BPKB**  
**PERIODE JANUARI S/D DESEMBER 2019**

NO	BULAN	JUMLAH		
		SIM	STNK	BPKB
1	JANUARI	31.435	37.850	31048

2	PEBRUARI	35.536	41.600	30547
3	MARET	32.675	38.000	33218
4	APRIL	44.000	43.100	36571
5	MEI	31.340	39.300	38541
6	JUNI	38.089	50.694	37258
7	JULI	42.900	53.400	40626
8	AGUSTUS	41.899	42.200	42458
9	SEPTEMBER	39.000	40.200	39496
10	OKTOBER	43.786	43.800	40551
11	NOVEMBER	47.908	37.000	21968
12	DESEMBER	38.050	43.400	16314
<b>JUMLAH</b>		<b>466.618</b>	<b>510.544</b>	<b>408.596</b>

**Sumber : Lapsat Dit Lantas Polda Sumatera Utara, 2020**

Berdasarkan tabel di atas, pendistribusian materiil SIM, STNK dan BPKB dari bulan ke bulan pada umumnya mengalami peningkatan, khususnya pendistribusian materiil STNK pada bulan Juli mencapai 53.400. Apabila jumlah tersebut dirata-ratakan per hari yang menyelesaikan pengurusan adalah  $53400 / 30 = 1780$  pemohon, sedangkan jumlah personil yang ada saat ini adalah...maka jumlah tersebut tentunya tidak sebanding dengan tugas yang harus dihadapi oleh setiap personil sehingga pelayanan yang diberikanpun belum optimal dikarenakan banyaknya pemohon pelayanan yang membutuhkan waktu lama dalam proses pembuatan baik SIM, STNK, maupun BPKB.

## **b. Kualitas personel**

Kondisi kemampuan sumber daya manusia di Ditlantas Polda Sumut tidak hanya dipengaruhi oleh kuantitas personel yang melaksanakan tugas, namun juga tergantung pada aspek kualitas yang dapat mempengaruhi pada pelaksanaan tugas Registrasi dan Identifikasi kendaraan bermotor antara lain :

- 1) Pada aspek pengetahuan (*knowledge*), masih adanya personel lalu lintas yang tidak memiliki pendidikan lalu lintas khususnya fungsi Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor sehingga menyebabkan lemahnya pemahaman dan pengetahuan terkait *quality management system* berbasis *on line system* yang telah ada pada Ditlantas Polda Sumut. Di samping itu masih banyaknya personel yang bertugas di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor masih kurang memahami terhadap segala peraturan perundangan-undangan maupun peraturan pemerintah atau lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas di bidang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor. Hal ini tentunya tidak dapat dipisahkan dari aspek pendidikan yang diperoleh personel sebagaimana yang tergambar pada tabel di bawah ini :

**TABEL 4.**  
**DATA PENDIDIKAN KEJURUAN YANG PERNAH DIIKUTI**  
**PERSONEL DITLANTAS POLDA SUMUT**

NO	PANGKAT	JUMLAH	PENDIDIKAN KEJURUAN		
			FUNGSI LANTAS	BLM PERNAH	FT. LAIN
1	KOMBES	1	13	1	10
2	AKBP	8			
3	KOMPOL	15			
4	AKP	25	6	11	28
5	IPTU	13			
7	IPDA	7			
8	AIPTU	68	17	114	78
9	AIPDA	28			
10	BRIPKA	62			
11	BRIGADIR	44			
12	BRIPTU	7			
13	BRIPDA	-			
JUMLAH		278	36	126	116

**Sumber : Data Laporan Bulanan Subag Renmin Ditlantas Polda Sumut, 2020**

Dengan memperhatikan data di atas, maka dapat diketahui bahwa ternyata masih terdapat beberapa perwira menengah yang justru belum pernah mengikuti pendidikan kejuruan lalu lintas dan bahkan beberapa personel yang ada justru pernah mengikuti pendidikan kejuruan diluar fungsi lalu lintas yang sama sekali tidak berkaitan dan kurang mendukung pelaksanaan tugasnya.

- 2) Pada aspek keterampilan (*skill*), masih kurangnya pemahaman personel Lalu Lintas tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan

Bermotor, sehingga berdampak pada lemahnya keterampilan personel pada proses *cross check* keabsahan faktur kendaraan baru terkait Nomor Identifikasi Kendaraan bermotor dengan pihak pemohon registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor termasuk di dalam melakukan mutasi kendaraan bermotor.. Di samping itu, kurangnya keterampilan personel dalam memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang ada seperti komputer dan jaringan internet. Selanjutnya aspek keterampilan juga dilihat dari masih lemahnya kemampuan personel dalam mengaplikasikan pelayananan berbasis *on line system*.

- 3) Pada aspek budaya (*attitude*), masih ditemukan beberapa personel yang melaksanakan tugas di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor belum mempedomani prinsip-prinsip pelayanan yang baik dalam tata kelola pemerintahan (*good governance*) sebagaimana telah dirumuskan di dalam strandar mutu pelayanan antara lain akuntabilitas, profesionalisme, transparan dan terukur sehingga kesan yang dipahami masyarakat belum mencerminkan perubahan paradigma pelayanan sebagai aktualisasi dari revolusi mental. Di samping itu, masih kurangnya etika pelayanan yang kurang ekspresif dan kurang mencerminkan jiwa pelayanan yang baik.

## 2. Kondisi dukungan anggaran

Sumber daya anggaran yang ada di Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara menyangkut kegiatan penerapan standar mutu pelayanan belum dianggarkan di dalam anggaran DIPA terutama peruntukan anggaran pengadaan alat dan ruangan untuk memastikan bahwa standar mutu telah diaplikasikan di Subdit Regindet Ditlantas Polda Sumut yang berbasis *on-line* dengan memanfaatkan teknologi informasi. Adapun anggaran yang tersedia di Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara berdasarkan anggaran DIPA, dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

**TABEL 5.**  
**DATA ANGGARAN DITLANTAS POLDA SUMUT**

KODE	PROGRAM		ANGGARAN	
	2018	2019	2018	2019
060.01.02	-	Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur Polri	-	4.274.782.000
060.01.10	Program Pemeliharaan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat	Program Pemeliharaan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat	25.237.358.000	22.256.915.000
<b>TOTAL</b>			<b>25.237.358.000</b>	<b>26.531.697.000</b>

Sumber : Data Subag Renmin Ditlantas Polda Sumut, 2020

### 3. Kondisi dukungan Sarana Prasarana

Peningkatan pelaksanaan pelayanan agar terciptanya akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat terkait kegiatan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor berbasis *on line system* sebagai standar mutu pelayanan tentunya harus didukung oleh sarana prasarana yang memadai. Kondisi saat ini menyangkut sarana dan prasarana yang tersedia untuk meningkatkan kegiatan penerapan *quality management system* berbasis on line system belum maksimal, misalnya belum ada tempat dan ruangan serta alat yang tersedia untuk mengidentifikasi telah berjalannya *quality management system* Regident Ranmor secara *on line*. Adapun kondisi sarana dan prasarana yang tersedia di Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

**TABEL 6.**

#### **DATA SARANA DAN PRASARANA DITLANTAS POLDA SUMUT**

NO	JENIS SARPRAS	JUMLAH	SATUAN	KET
1	RANMOR : RODA 2 RODA 4	30 48	UNIT UNIT	
2	BANGUNAN	13	UNIT	
3	TANAH	10.476	M2	
4	HT	100	UNIT	
5	KOMPUTER	31	UNIT	
6	PRINTER	12	UNIT	

7	PESAWAT TELEPON	1	UNIT	
8	AC	18	UNIT	
9	CAMERA DIGITAL	3	UNIT	

**Sumber : Data Subag Renmin Ditlantas Polda Sumut, 2020**

Dari data-data dalam tabel diatas, bahwa dalam implementasi manajemen jaminan mutu telah didukung oleh sarana prasarana sistem teknologi informasi yang terdiri dari, yaitu berupa hardware dan software, namun sampai saat ini dirasakan belum optimal bila dilihat dari aspek kuantitas dan kualitas, antara lain dukungan perangkat lunak (software) dalam sistem teknologi informasi resident ranmor saat ini menggunakan Aplikasi Visual Basic Ver. 6.0 dan menggunakan SQL Server 2005 dengan fitur aplikasi yang kurang optimal, yaitu hanya untuk proses BBN 1, BBN 2, Cetak BPKB, Mutasi dan Kartu induk.

#### **B. Hambatan terkait Metode yang digunakan untuk mengoptimalkan Pelayanan Publik di bidang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor**

Penerapan metode standar mutu di Ditlantas Polda Sumatera Utara sudah dilakukan dengan berbagai penyesuaian strategis dalam manajemen layanan publik yang ditranslasikan ke dalam kriteria seperti keunggulan kompetitif, ketepatan waktu pemenuhan layanan, kepuasan masyarakat, produktivitas tenaga kerja dan profitabilitas. Namun standar mutu sebagai upaya pencapaian efektivitas Dit Lantas Polda Sumut atas dukungan layanan antara lain produk pengembangan teknologi

informasi untuk peningkatan mutu layanan, serta pengelolaan dari operasional teknologi informasi saat ini masih kurang optimal. Hal ini disebabkan implementasinya masih terbilang baru dilaksanakan dan hanya sebatas pendataan kendaraan bermotor saja. Oleh karena itu penulis melihat beberapa fakta yang sangat berpengaruh terhadap pengoptimalan *on line system* Regident Ranmor di Ditlantas Polda Sumut pada pengaplikasian standar mutu di lingkungan Ditlantas Polda Sumut, yaitu sebagai berikut :

**a. Penyelarasan Strategi Teknologi Informasi untuk peningkatan Standar Mutu**

Hal yang terpenting dalam peningkatan manajemen mutu melalui *quality management system* dengan penyelarasan teknologi informasi yang harus diperhatikan Ditlantas Polda Sumut adalah investasi teknologi informasi yang sudah dibangun harus sejalan dengan tujuan strategi dan membangun kapabilitas yang diperlukan untuk menghasilkan nilai tambah yang diharapkan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, yaitu mencakup :

**1). Mekanisme dan prosedur standar mutu yang didukung teknologi informasi untuk diterapkan pada pelayanan regident ranmor pada perencanaan, yaitu :**

- a) Masih kurangnya kegiatan perencanaan kebutuhan yang harus dicapai sesuai dengan visi dan misi pelayanan prima dengan

menerapkan teknologi informasi sehingga kurang meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

- b) Masih kurangnya penentuan sistem dan metode yang baku dalam manajemen teknologi informasi resident ranmor yang akan diterapkan pada lingkungan Dit Lantas Polda Sumut.

**2). Integrasi strategi antara penyelenggara untuk menjamin terselenggaranya standar mutu berbasis *on line system*.**

- (a). Data hasil registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor yang ada pada *data base* Dit Lantas Polda Sumut belum terintegrasi/terkoneksi dengan data base di lingkungan Samsat Polda Sumut antara lain Dispenda Provinsi Sumatera Utara dan Jasa Raharja. Di samping itu, juga belum terintegrasi/terkoneksi dengan Direktorat Lalu Lintas antar Polda dan Korlantas Mabes Polri sehingga belum optimal untuk memantapkan soliditas.
- (b). Masih adanya perbedaaan data base yang dimiliki Dit Lantas Polda Sumatera Utara, Dispenda Provinsi Sumatera Utara dan Jasa Raharja, sehingga menyebabkan: *Pertama*, adanya STNK sudah mati, namun pajak kendaraannya masih hidup dan terbayar. *Kedua*, adanya wajib pajak kendaraan pribadi, namun pembayaran Jasa Raharja kendaraan umum.

- (c). Masih adanya sistem data base yang belum terintegrasi dengan baik secara *on line* sehingga masih adanya data yang tercecer dan terpecah-pecah sehingga belum dimanfaatkan secara luas untuk mendukung kepentingan instansi terkait.

**3). Penyesuaian operasi teknologi informasi untuk mendukung penerapan standar mutu .**

- (a). Regindet Ranmor Ditlantas Polda Sumut sudah melaksanakan penyesuaian pelayanan regident kendaraan bermotor guna meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik dengan membuat SOP dan mekanisme bidang pelayanan, namun masih banyak operasional kegiatan yang masih belum memberdayakan operasi teknologi informasi, yaitu: *Pertama*, memasukkan (*entry data*) ke sistem komputer mengenai data identitas pemilik dan kendaraan yang kurang lengkap. *Kedua*, memberikan nomor registrasi Kendaraan Bermotor melalui sistem komputerisasi yang kurang optimal. *Ketiga*, pemberian/penulisan nomor registrasi Kendaraan Bermotor melalui sistem manual dengan menulis ke buku register. *Keempat*, masih adanya pengelolaan data yang belum otomatis mendukung kemudahan dan percepatan proses

pendataan registrasi dan indentifikasi kendaraan bermotor, sehingga pemohon harus menunggu dan berpindah ke loket/ruangan lain.

- (b). Meskipun Ditlantas Polda Sumut telah menyelenggarakan pelayanan publik dengan mengimplementasikan manajemen teknologi informasi, namun penerapan sistem dan metodenya belum dimanfaatkan secara maksimal guna meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik sehingga profesionalisme dapat terwujud. Berikut ini adalah mekanisme dan prosedur alur sistem data base Samsat Polda Sumatera Utara.

**GAMBAR 4.**  
**MEKANISME DAN PROSEDUR ALUR SISTEM BANK DATA**  
**REGINDENT RANMORDITLANTAS POLDA SUMUT**



**b. Pengukuran Kinerja melalui Standar Mutu berbasis *On Line System***

Pengukuran kinerja merupakan fungsi berjalannya standar mutu berbasis *on line system* pada Ditlantas Polda Sumut guna meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Namun pengukuran kinerja yang telah dilaksanakan masih kurang optimal, dengan indikator sebagai berikut: ***Pertama***, masih kurangnya penerapan indikator kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan implementasi standar mutu di lingkungan Ditlantas Polda Sumut. ***Kedua***, masih kurangnya solusi terintegrasi antara antara Polri dengan stakeholder untuk memudahkan dalam proses filling dan recording document/data-data di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor di lingkungan Ditlantas Polda Sumut. ***Ketiga***, sudah adanya terobosan kreatif Ditlantas Polda Sumut dalam pengembangan standar mutu pelayanan melalui pemberdayaan manajemen teknologi informasi namun pelaksanaannya saat ini tidak berjalan secara optimal, seperti pada pelayanan drive thru masih adanya masyarakat yang tidak bisa membayar pajak disebabkan tidak ada data, serta dalam layanan website masih kurang merancang sistem informasi berbasis web yang sistematis dan terintegrasi sehingga minim fitur.

Kurang optimalnya *on line system* Reginet Ranmor oleh Ditlantas Polda Sumut tentunya berpengaruh terhadap kurangnya transparansi, akuntabilitas

pelayanan publik sebagai bentuk perubahan budaya dan profesionalisme yang akan berimplikasi pada berbagai permasalahan, yaitu diantaranya:<sup>71</sup>

- a. Pembangunan nasional pada Kabinet Kerja Jokowi-JK berorientasi untuk penguatan ekonomi nasional melalui paket kebijakan ekonomi pemerintah yang didukung dengan revolusi mental. Salah satu sasaran dari paket kebijakan ekonomi adalah memangkas birokrasi yang berbelit-belit dengan pemanfaatan teknologi informasi. Kurang optimalnya *on line system* pada fungsi Regident Lantas tentunya berdampak pada kapabelitas institusi Polri selaku institusi yang dianggap tidak mendukung kebijakan pemerintah.
- b. Pelayanan regident ranmor oleh Ditlantas Polda Sumut yang belum optimal untuk mendukung program E-Government berpengaruh terhadap upaya untuk peningkatan penilaian kinerja Polri di bidang pelayanan publik sehingga berdampak pada Brand Polri sebagai institusi unggulan melalui pemantapan soliditas dan profesionalisme.
- c. Masih kurangnya transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, maka berdampak profesionalisme Polri belum mantap.

---

<sup>71</sup> Hasil wawancara dengan Personil Regident Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara, tanggal 6 Januari 2020

**BAB IV**  
**UPAYA DALAM MENCIPTAKAN AKUNTABILITAS PELAYANAN**  
**PUBLIK OLEH DIREKTORAT LALU LINTAS POLDA SUMATERA**  
**UTARA**

**A. Peningkatan Kemampuan Sumber Daya Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara untuk Menciptakan Akuntabilitas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai melayani suatu jasa yang diperlukan oleh masyarakat dalam berbagai bidang seperti kesehatan, pendidikan, kesejahteraan, dan lain sebagainya.<sup>72</sup> Pelayanan publik atau dalam hal ini pelayanan masyarakat adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>73</sup> Pada hakekatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Adapun yang menjadi asas-asas pelayanan publik<sup>74</sup> adalah sebagai berikut :

1. Transparansi yaitu pelayanan yang diberikan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

---

<sup>72</sup> Karhi Nisjar Sardjudin, *Konsepsi Pendayagunaan Aparatur Daerah*. Bandung , LAN RI, Bandung, 1997, hal. 143.

<sup>73</sup> Sedarmayanti, *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hal. 195.

<sup>74</sup> H. A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*,. Bumi Aksara, Jakarta, 1998, hal. 28

2. Akuntabilitas yaitu pelayanan yang diberikan dapat dipertanggung-jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Kondisional yaitu pelayanan yang diberikan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif yaitu dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan dan aspirasi serta harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak yaitu pelayanan yang diberikan tidak diskriminatif dan tidak membedakan suku, ras, golongan, agama, jenis kelamin, serta status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Adapun yang menjadi prinsip-prinsip pelayanan publik adalah kesederhanaan; kejelasan; kepastian waktu; akurasi; keamanan; tanggung jawab; kelengkapan administrasi; kemudahan akses; kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; serta kenyamanan. Ukuran keberhasilan suatu pelayan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dapat dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala hendaknya melakukan survey indeks kepuasan masyarakat yang dilayaninya.

Pelayanan melalui peningkatan sumber daya layanan diharapkan terwujudnya pelayanan yang berbasis transparansi serta menciptakan pelayanan prima yang merupakan suatu tuntutan *E- government*, karena berorientasi pada kepuasan pelanggan untuk memenuhi standar penilaian kinerja unit pelayanan publik berbasis *on line system*. Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara telah berupaya

mewujudkan peningkatan pelayanan melalui suatu sistem manajemen mutu (SMM) dengan menerapkan prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, fairness, kenyamanan dan keamanan, penerapan sistem dan metode yang lebih fleksibel dan tepat sasaran. Upaya sebagai suatu sistem manajerial ini diharapkan dilakukan secara konsisten, terus menerus dan berkelanjutan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan Regident Ranmor dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat didasarkan pada rasio keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai harapan, keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan sesuai dengan kebutuhan.<sup>75</sup>

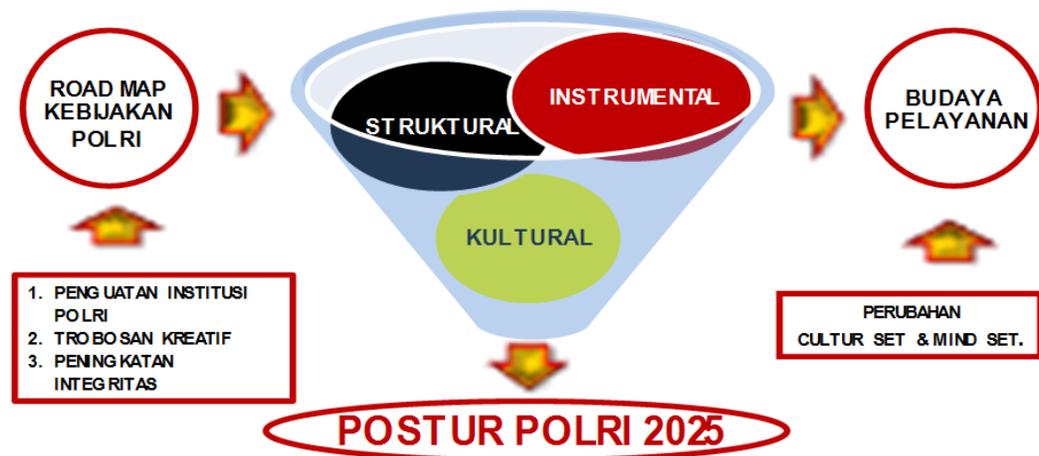
Infrastruktur system dan standarisasi di dalam membangun organisasi menjadi bagian penting dalam wahana perubahan ke depan dalam mewujudkan kualitas kinerja personil Polri secara **profesional** yang erat kaitannya pada pelayanan publik sebagai suatu paradigma baru dalam penyelenggaraan pelayanan Kepolisian melalui peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, meningkatnya kapabilitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi, serta terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN dengan harapan adanya perubahan *mind set*, *culture set* dan terbangunnya system yang terintegrasi dan kinerja yang berkualitas. Hal ini sejalan dengan program prioritas ke- 3 Kapolri yakni peningkatan profesionalisme anggota Polri sebagai salah satu dari penjabaran program Nawacita Kabinet Kerja Jokowi-JK.

---

<sup>75</sup> Eko Eddy Supriyanto, *Op.cit*, hal. 14

Profesionalisme disektor pelayanan publik akan terwujud apabila dilakukannya perubahan budaya pelayanan dengan sasaran terbangunnya penguatan institusi (*institution strengthening*) untuk pemantapan soliditas, terobosan kreatif (*creative breakthrough*) untuk peningkatan profesionalisme, dan peningkatan integritas (*integrity improvement*) untuk akselerasi revolusi mental. Hal ini dapat dideskripsikan pada gambar postur Polri yang professional melalui perubahan budaya pelayanan di bawah ini:

**GAMBAR: 5.**  
***PROSES INSTITUTION STRENGTHENING, CREATIVE BREAKTHROUGH***  
**DAN *INTEGRITY IMPROVEMENT* UNTUK MEWUJUDKAN**  
**PROFESIONALISME**



Profesionalisme di bidang pelayanan publik perlu menjadi perhatian mengingat pelaksanaan pelayanan saat ini belum memenuhi standar yang efektif efisien dimana akan menjadi salah satu pemicu terjadinya keterlambatan pelayanan atau ketidakpastian dan muncul keresahan masyarakat yang berujung pada

terbukanya peluang untuk melakukan penyimpangan dalam menepis ketidakpastian maupun keresahan masyarakat itu sendiri sehingga belum mampu untuk mengakselerasi Polri professional.

Standar mutu sudah dilakukan dengan berbagai penyesuaian strategis dalam manajemen teknologi informasi yang ditranslasikan ke dalam kriteria seperti keunggulan kompetitif, ketepatan waktu pemenuhan layanan, kepuasan masyarakat, produktivitas tenaga kerja dan profitabilitas. Oleh karena itu diharapkan adanya perhatian, yaitu sebagai berikut :

### **1. Kemampuan Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat mempengaruhi sebuah organisasi. Untuk itu diharapkan Ditlantas Polda Sumut dalam pelaksanaan tugas didukung oleh sumber daya manusia, yang dapat dilihat dari aspek kuantitas dan kualitas yaitu :

#### **a. Kuantitas Personel**

Sebagaimana yang diuraikan pada Bab III, bahwa jumlah Riil personel Ditlantas Polda Sumut melebihi dari DSPP yang dibutuhkan. Adanya kelebihan personel Polri di Ditlantas Polda Sumut yakni secara riil berjumlah 313 personel, sedangkan menurut DSPP seharusnya jumlah personel Polri yang dibutuhkan hanyalah 158 personel. Dengan memperhatikan data jumlah personel tersebut sebenarnya sudah jauh dari kebutuhan DSPP yang ada, apabila dibandingkan dengan jumlah

permohonan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor yang terus meningkat setiap tahun. Hal ini tentunya akan dirasakan masih sangat kurang dan tetap mempengaruhi kemampuan dan keberhasilan personel dalam melaksanakan tugas terutama untuk mengaplikasikan *on line system* standar mutu, karena semakin tingginya intensitas jumlah permohonan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor tanpa diimbangi dengan peningkatan jumlah personel akan semakin tingginya terjadinya penyalahgunaan standar mutu dan tidak efektifnya tindakan pengawasan terhadap pelaksanaan Regident Ranmor. Berdasarkan teori manajemen organisasi mensyaratkan bahwa penentu keberhasilan organisasi dalam mengoptimalkan kinerja adalah dari sumber daya manusia yang merupakan elemen paling strategik dalam suatu organisasi. Sehingga diperlukan pemenuhan kuantitas dari kekurangan personel yang ada untuk dapat bertugas, khususnya terhadap kekurangan personel yang melaksanakan tugas di bidang Regident Ranmor yang merupakan ujung tombak pelaksana pelayanan publik di bidang Regident Ranmor.

#### **b. Kualitas Personel**

Menurut teori kompetensi, kualitas pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks untuk dapat melihat apakah seseorang dapat melakukan pekerjaan berdasarkan pengetahuan yang dimilikinya. Sehingga apabila ditinjau dari teori ini maka diharapkan terjadi suatu

peningkatan kualitas personel sesuai dengan kemampuan/kompetensi yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang diharapkan sebagai berikut:

- a) Aspek Pengetahuan (*knowledge*). Berdasarkan pemahasan pada Bab III ditemukan bahwa masih adanya personel lalu lintas yang tidak memiliki pendidikan lalu lintas khususnya fungsi Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor sehingga menyebabkan lemahnya pemahaman dan pengetahuan terkait pengaplikasian dan pengawasan berjalannya standar mutu berbasis *on line system*. Di samping itu masih banyaknya personel yang bertugas di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor masih kurang memahami terhadap segala peraturan perundangan-undangan maupun peraturan pemerintah atau lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan standar mutu. Di samping itu, menyangkut pemahaman dan pengetahuan personel terkait standar-standar yang menjadi kerangka acuan pelayanan publik Regident Ranmor.
- b) Aspek Keterampilan (*Skill*), dengan meningkatnya pengetahuan dan pemahaman personel terhadap standar mutu berbasis *on line system* diharapkan meningkatnya keterampilan personel yang melakukan proses Regident Ranmor. Hal ini dimaksudkan agar dapat mengantisipasi kesalahan-kesalahan procedural permohonan

Regident Ranmor. Harapan lainnya agar meningkatnya keterampilan personel untuk memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berbasis komputerisasi dan internet untuk pengembangan standar mutu. Meningkatnya keterampilan personel dalam melakukan kegiatan pengawasan penerapan standar mutu berbasis *on line system* di bidang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Kapolri Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Registrasi Dan Identifikasi Kendaraan Bermotor dapat terwujud. Adapun fungsi pengawasan dimaksud antara lain:

- a) *Pengawasan penyelenggaraan Regident dilaksanakan oleh pengawas internal dan/atau eksternal melalui kegiatan audit,reviu, evaluasi, pemantauan dan sistem pelaporan secara rutin ataupun insidental.*
  - b) *Pengawasan internal dilakukan oleh pengemban fungsi pengawasan dan pembina fungsi.*
  - c) *Pengawasan eksternal dilakukan oleh lembaga negara pengemban fungsi pengawasan dan masyarakat melalui saluran pengaduan.*
- c). Pada aspek budaya (*attitude*), diharapkan agar terimplementasinya prinsip-prinsip pelayanan yang baik dalam tata kelola pemerintahan (*good governance*) antara lain akuntabilitas, profesionalisme,transparan dan terukur personel yang menjalankan tugas di bidang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor

yang diimbangi dengan teraktualisasinya revolusi mental yang berlandaskan etika pelayanan sebagai hal yang telah digariskan pada standar mutu pelayanan.

## **2. Kondisi Dukungan Anggaran**

Uraian pada pada Bab III mendeskripsikan bahwa dukungan anggaran Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara menyangkut terjaminnya pelaksanaan standar mutu belum dianggarkan secara optimal di dalam anggaran DIPA terutama peruntukan anggaran pengadaan alat dan ruangan untuk kendali mutu dan pengembangan aplikasi standar mutu yang berbasis *on-line*. Untuk itu diharapkan agar tersedianya anggaran secara optimal untuk mengoptimalkan kegiatan on line system standar mutu Regident Ranmor. Apabila mengharapkan anggaran dari DIPA tentunya mengalami proses yang cukup panjang dan mengalami kendala pada penyusunannya, untuk itu diharapkan agar adanya penguatan sinergitas Direktorat Lalu Lintas Polda Sumut dengan Dispenda Sumut untuk dapat menganggarkan anggaran ini pada anggaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Tersedianya anggaran secara tersendiri dari anggaran PNBP diharapkan dapat memberikan motivasi dengan pengadaan honor staf maupun personel yang mengawaki penginputan data registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor berbasis *on line system*.

## **2. Kondisi Sumber Daya Sarana Prasarana**

Adapun kondisi sarana dan prasarana yang diharapkan menyangkut pengoptimalan *on line system* Regident Ranmor adalah tersedianya sarana dan prasarana yang memadai antara lain adanya tempat dan ruangan serta alat yang tersedia untuk mengidentifikasi terselenggaranya standar mutu berbasis teknologi informasi dengan maksud untuk dapat menghindari terjadinya celah penyalahgunaan standar mutu layanan antara lain dukungan perangkat lunak (*software*) dalam sistem teknologi informasi regident ranmor saat ini menggunakan Aplikasi Visual Basic Ver. 6.0 dan menggunakan SQL Server 2005 dengan fitur aplikasi yang kurang optimal, yaitu hanya untuk proses BBN 1, BBN 2, Cetak BPKB, Mutasi dan Kartu induk.

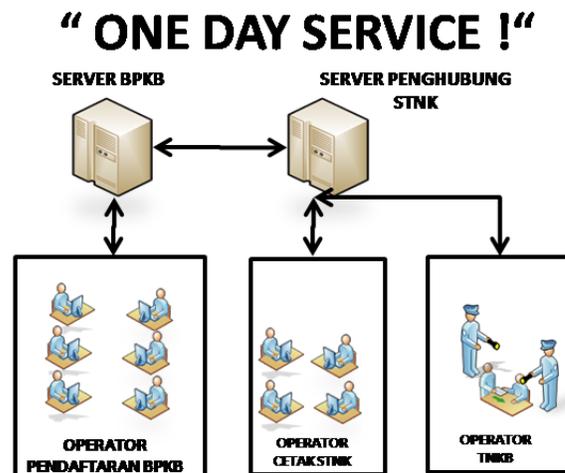
## **3. Metode yang digunakan untuk mengoptimalkan *On Line System Regident Ranmor* untuk mengakselerasi Program E-Government**

Diharapkan adanya revitalisasi penerapan standar mutu yang dilakukan dengan pengembangan 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, yaitu sebagai berikut :

### **a. Penyelarasan teknologi informasi untuk mendukung penerapan standar mutu**

Diharapkan dalam penerapan standar mutu pelayanan dapat menyelaraskan strategi teknologi informasi sebagai investasi teknologi informasi yang sudah dibangun harus sejalan dengan tujuan strategi dan membangun kapabilitas yang diperlukan untuk menghasilkan nilai tambah yang diharapkan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, yaitu mencakup: *Pertama*, meningkatkan mekanisme dan prosedur manajemen teknologi informasi yang diterapkan pada pelayanan resident ranmor pada **perencanaan**, yaitu: meningkatkan kegiatan perencanaan kebutuhan yang harus dicapai sesuai dengan visi dan misi pelayanan prima dengan menerapkan standar mutu pengembangan teknologi informasi. *Kedua*, integrasi strategi aplikasi standar mutu dengan pengembangan teknologi informasi dengan penyelenggara Samsat Polda Sumut dan *stakeholder*. Melalui penerapan standar mutu dengan pengembangan teknologi informasi diharapkan lebih meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik dengan mengoptimalkan manajemen teknologi informasi melalui penerapan sistem dan metodenya yang dimanfaatkan secara maksimal guna meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik sehingga mampu untuk memantapkan soliditas baik antar fungsi pada Samsat maupun antar Polda dan Mabes Polri dengan mengaplikasi pelayanan *one day service*. Hal ini dapat dideskripsikan pada gambar di bawah ini:

**GAMBAR 5.**  
**ALUR PELAYANAN ONE DAY SERVICE**



Di samping itu, diharapkan adanya pengelolaan data yang sudah secara otomatis mendukung kemudahan dan percepatan proses pendataan registrasi dan indentifikasi kendaraan bermotor, sehingga pemohon tanpa harus menunggu dan berpindah ke loket/ruangan lain. Hal ini ditujukan dalam kerangka mengoptimalkan aplikasi standar mutu. Selanjutnya, diharapkan untuk memantapkan standar mutu dilakukan dengan pelaksanaan monitoring untuk lebih berkontribusi pada teknologi informasi dan aplikasi pelayanan yang dibutuhkan masyarakat yang melakukan Regident Ranmor di Ditlantas Polda Sumut serta adanya pelaksanaan evaluasi terhadap implementasi dan keuntungan dari manajemen teknologi informasi regident ranmor.

**b. Pengukuran Kinerja melalui Standar Mutu berbasis *On Line System***

Diharapkan adanya pengukuran kinerja berbasis *on line system* yang merupakan fungsi pengawasan dan pengendalian standar mutu untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik dengan sasaran antara lain: *Pertama*, adanya penerapan indikator kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan di bidang pelayanan publik. *Kedua*, meningkatnya terobosan kreatif Ditlantas Polda Sumut dalam memberdayakan standar mutu dengan mengembangkan manajemen teknologi informasi yang lebih optimal, seperti pada pelayanan drive thru yang banyak digunakan masyarakat, dikarenakan banyaknya kemudahan, serta adanya layanan website yang lebih merancang sistem informasi berbasis web yang sistematis dan terintegrasi sehingga memiliki fitur yang dapat dimanfaatkan masyarakat.

Optimalnya *on line system* regident ranmor di Ditlantas Polda Sumut untuk meningkatnya transparansi dan akuntalitas pelayanan publik akan berkontribusi pada perubahan budaya dan profesionalisme, yaitu diantaranya:<sup>76</sup>

1. Mendukung pembangunan nasional, dengan pengoptimalan *on line system* Regindent Ranmor dapat memangkas birokrasi yang berbelit-belit sehingga berkontribusi terhadap kapabelitas institusi Polri selaku institusi yang tidak hanya mendukung kebijakan pemerintah, namun mengamankan program prioritas nasional dan kebijakan Pemerintah sebagai salah satu Komitmen Kapolri.
2. Mengakselerasi program E-Government, dengan pengoptimalan *on line system* Regindent Ranmor tentunya dapat meningkatkan

---

<sup>76</sup> Hasil wawancara dengan Personil Regindent Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara, tanggal 6 Januari 2020

penilaian kinerja Polri di bidang pelayanan publik sehingga berkontribusi pada Brand Polri sebagai institusi unggulan melalui pemantapan soliditas dan profesionalisme.

3. Meningkatnya transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, maka berkontribusi terhadap profesionalisme.

## **B. Penguatan Standar Mutu Pelayanan Publik oleh Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara**

Kebijakan yang bisa diambil di dalam strategi mengoptimalkan standar mutu dengan pengembangan teknologi informasi (*on line system*) regident ranmor pada Ditlantas Polda Sumut dalam rangka pemantapan profesionalisme untuk mendukung program *E-Government* dan Pembangunan Nasional adalah meningkatkan sumber daya manusia, penggunaan anggaran seefektif mungkin dan penyusunan rencana kebutuhan anggaran, memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada saat ini dan menyusun rencana kebutuhan hardware dan software pada tahun yang akan datang, penyusunan sistem dan metode yang tepat, efektif dan efisien dalam manajemen penerapan standar mutu dengan pengembangan teknologi informasi regident ranmor pada Ditlantas Polda Sumut.

Standar mutu pelayanan publik dalam penguatannya memerlukan langkah-langkah strategik yang dirumuskan sebagai berikut: *Pertama*, strategi jangka pendek ditujukan pada hal-hal yang perlu dan mendesak untuk segera diatasi dan mendapat prioritas, yakni meningkatkan kemampuan sumber daya manusia untuk mengoptimalkan *on line system* dengan pengembangan teknologi informasi regident ranmor pada Ditlantas Polda Sumut. *Kedua*, strategi jangka sedang ini ditujukan pada

optimalisasi penerapan *on line system* dengan pengembangan teknologi informasi regident ranmor pada Ditlantas Polda Sumut, antara lain: 1). Penyelarasan standar mutu dengan teknologi informasi guna meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. 2). Meningkatkan penyampaian layanan informasi. 3). Meningkatkan pengukuran kinerja meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. *Ketiga*, strategi jangka panjang merupakan upaya memantapkan di dalam mengoptimalkan *on line system* dengan pengembangan teknologi informasi regident ranmor pada Ditlantas Polda Sumut secara berkesinambungan yakni: 1). Mengembangkan program kegiatan terobosan kreatif. 2). Mengembangkan bentuk-bentuk kerjasama dengan *stakeholder* guna meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik berbasis *on line system*.<sup>77</sup>

Setelah dilakukan pembagian waktu, maka implementasi strategi mengotimalkan *on line system* dengan pengembangan teknologi informasi regident ranmor pada Ditlantas Polda Sumut guna mengakselerasi E-Government dan mendukung terwujudnya pembangunan nasional, sebagai berikut :

- a. **Jangka Pendek (1 Tahun).** Untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia pada Ditlantas Polda Sumut diperlukan upaya, antara lain:
  - 1). Peningkatan kuantitas personel melalui: *Pertama*, memberdayakan personel yang ada saat ini untuk pelaksanaan tugasnya. *Kedua*,

---

<sup>77</sup> Hasil wawancara dengan Personil Regident Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara, tanggal 6 Januari 2020

mengusulkan kepada Biro SDM untuk menyiapkan personil yang memiliki kualifikasi pendidikan di bidang teknologi informasi.<sup>78</sup>

- 2). Mengajukan usulan agar personil yang ditempatkan di Ditlantas melalui pelaksanaan rekrutment personil yang memiliki kualifikasi di bidang teknologi informasi. Disamping personil yang memiliki kualifikasi pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*) informasi teknologi tentunya harus didukung dengan personil memenuhi syarat kompetensi sejalan dengan revolusi mental (*attitude*) yang meliputi :
  - Pertama*, mematuhi etika profesi Polri yang meliputi etika kenegaraan, etika kelembagaan, etika kemasyarakatan dan etika kepribadian.
  - Kedua*, sikap dan perilaku yang menunjang terhadap pelayanan Regident Ranmor secara kreatif dengan mencerminkan **kepribadian personil yang mendorong kinerja positif, mempertahankan stabilitas kerja, tidak cepat putus asa dan mendorong motivasi kerja**. Adapun nilai-nilai yang dikembangkan antara lain: **nilai *positive thinking*, memiliki inisiatif bekerja, toleran terhadap kegagalan, tangguh menghadapi tantangan, memiliki daya cipta dan berani mencoba hal baru**, memiliki sikap tanggap, cekatan, dan ulet tidak mudah bosan, tidak berorientasi pada bisnis, melainkan bersifat pada pelayanan masyarakat

---

<sup>78</sup> Hasil wawancara dengan Personil Regident Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara, tanggal 6 Januari 2020

3). Peningkatan kualitas personel pada Ditlantas Polda Sumut, yaitu sebagai berikut:<sup>79</sup> *Pertama*, melaksanakan sosialisasi melalui pemberian pengetahuan dan pemahaman mengenai perundang-undangan dan peraturan tentang Undang-undang No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Perkap No. 5 tahun 2010 tentang Regident Ranmor, dan Peraturan Presiden Nomor. 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor serta standar mutu untuk menerapkan *on line system* dengan mengikutsertakan personel dalam seminar maupun lokakarya tentang pelayanan publik baik, melaksanakan studi perbandingan fungsi-fungsi Regident Ranmor yang konsisten dan mengembangkan standar mutu berbasis *on line system*. *Kedua*, memberikan motivasi kepada personel yang belum mengikuti Dikjur di Regident Ranmor. Serta memberikan motivasi untuk mengembangkan kemampuan kepada para personel lainnya untuk mengikuti Dikjur/kursus lanjutan. *Ketiga*, meningkatkan kemampuan personel Ditlantas Polda Sumut yang lebih profesional dengan memberikan pelatihan untuk meningkatkan keahlian teknis, keahlian manajerial untuk menjamin terselenggaranya standar mutu berbasis *on line system*. Manajemen sumber daya manusia menurut Faustino Cardoso bahwa terdapat paling kurang tiga tahap utama dalam

---

<sup>79</sup> Hasil wawancara dengan Personil Regident Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara, tanggal 6 Januari 2020

pelatihan dan pengembangan,<sup>80</sup> yaitu : *Assesing training needs* (Penentuan kebutuhan pelatihan), *Designing a training program* (mendesain program pelatihan) dan *Evaluating training program effectiveness* (Evaluasi efektivitas program pelatihan)

**b. Jangka Sedang (2 tahun)**

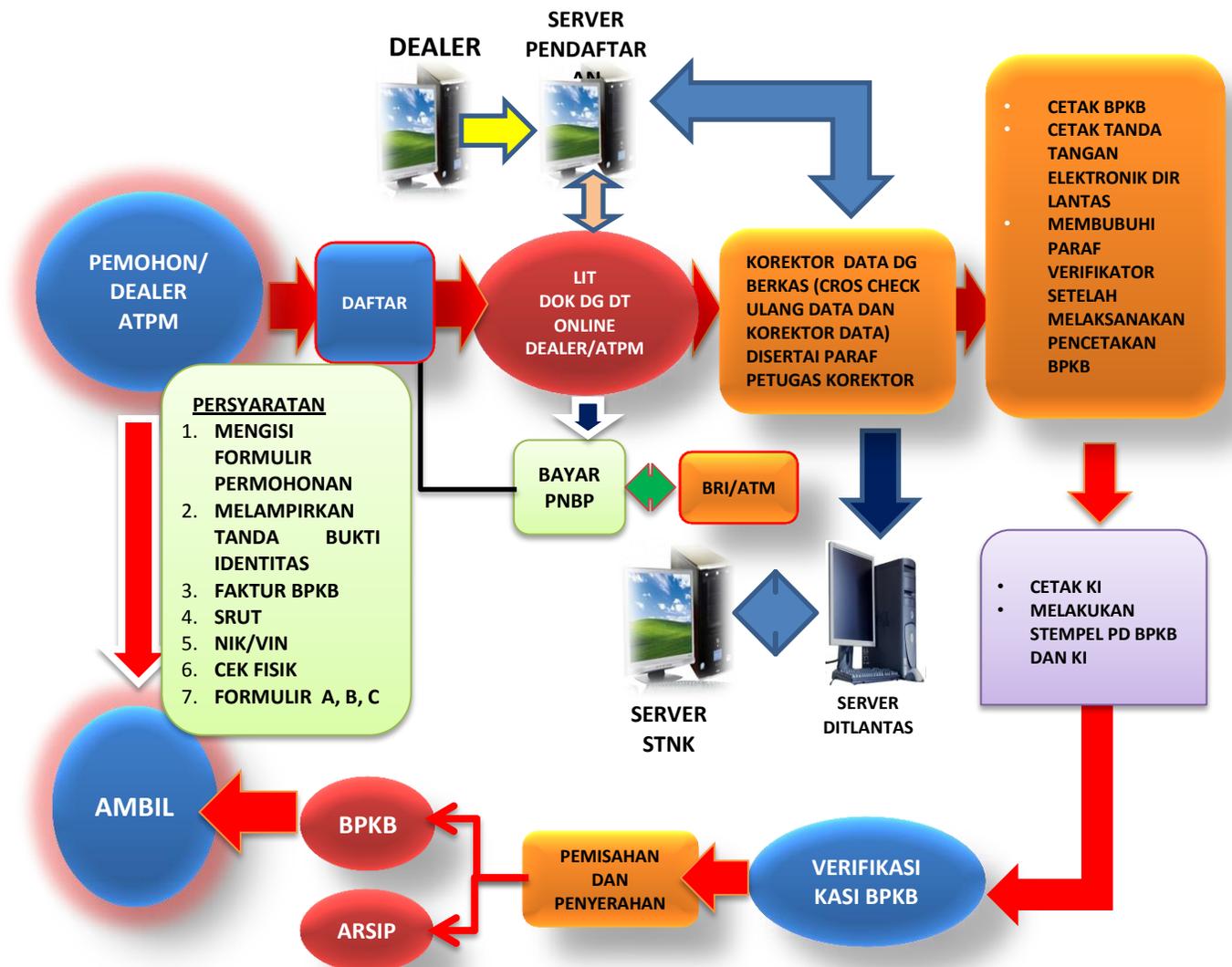
- 1) Meningkatkan penyelarasan strategi teknologi informasi (*on line system*) dalam penerapan standar mutu untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Upaya yang dilakukan yakni : *Pertama*, meningkatkan kegiatan perencanaan kebutuhan yang harus dicapai sesuai dengan visi dan misi pelayanan prima pada penerapan *on line system* Regident Ranmor dengan menerapkan teknologi informasi untuk meningkatkan transparansi dan akuntalibitas pelayanan publik. *Kedua*, menentukan sistem dan metode yang baku dalam manajemen teknologi informasi regident ranmor seperti mekanisme pelayanan BPKB Ranmor Baru yang membutuhkan waktu 15 Menit.

---

<sup>80</sup> Faustino Cardoso Gomes, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andika, Yogyakarta, 200, hal 204

GAMBAR 6

## MEKANISME PELAYANAN BPKB



**WAKTU STANDAR PELAYANAN : 15 MENIT  
(BERKAS PERSYARATAN LENGKAP)**

*Ketiga*, meningkatkan integrasi strategi antara penyelenggara fungsi Regident, meningkatkan koordinasi untuk membicarakan rencana program kegiatan dalam mengintegrasikan data base hasil registrasi dan identifikasi.

- (b). Meningkatkan penyesuaian operasi teknologi informasi terhadap pelayanan dengan penerapan standar mutu Regident Ranmor, antara lain: *Pertama*, membuat SOP dan mekanisme bidang pelayanan, dengan memberdayakan operasi teknologi informasi dengan mengacu pada Perkap No. 5 Tahun 2010 tentang regident Ranmor. *Kedua*, meningkatkan kegiatan memasukkan (*entry data*) ke sistem komputer mengenai data identitas pemilik dan kendaraan yang lebih lengkap dan rinci. *Ketiga*, meningkatkan pemberian nomor registrasi Kendaraan Bermotor melalui sistem komputerisasi yang mudan untuk diakses, yaitu dengan menempelkan stiker pada formulir pendaftaran. *Keempat*, meningkatkan sistem barcode ke dalam data induk dalam pemberian/penulisan nomor registrasi Kendaraan Bermotor. *Kelima*, monitoring terhadap implementasi teknologi informasi dan aplikasi pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
- (c) Meningkatkan pengukuran kinerja meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik di bidang Regident Ranmor di dalam pemanfaatan teknologi informasi (*on line system*). Upaya yang dilakukan yakni: *Pertama*, meningkatkan survey sistem informasi teknologi Regident Ranmor. *Kedua*, menerapkan pengukuran kriteria performansi teknologi informasi Regident Ranmor melalui “*Balance Scorecard*” di lingkungan

Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara. Oleh karena itu perlu adanya pengendali nilai teknologi informasi utama, melalui penyampaian layanan, solusi terintegrasi dan inovasi strategis. Hal ini dapat diidentifikasi pada diagram di bawah ini:

**GAMBAR. 7**  
**DIAGRAM PENGENDALI NILAI TEKNOLOGI INFORMASI UTAMA**  
**REGIDENT RANMOR DITLANTAS POLDA SUMUT**

	Penyampaian Layanan	Solusi Terintegrasi	Inovasi Strategis
<b>Deskripsi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menyediakan operasi dan teknologi Regident Ranmor yang maksimal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>pusat pengendalian, komunikasi, koordinasi dan informasi <i>on line</i> Regident Ranmor</li> <li>sediakan informasi Regident Ranmor berbasis TI</li> <li>optimalkan kerja dgn pihak ke tiga dlm pengembangan <i>on line</i> system pelayanan Regident Ranmor</li> <li>zona bebas percaloan &amp; KKN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SMS Gateway info Registrasi, Identifikasi Ranmor &amp; HTCK antar fungsi</li> <li>Website <a href="http://www.RegidentDitlantas-sumut.com">www.RegidentDitlantas-sumut.com</a> info status Ranmor, info riwayat Ranmor; info jenis Ranmor, pelayanan pengaduan</li> <li>Bang aplikasi info &amp; berbasis android</li> <li>Bang media yan duan Masy berbasis TI</li> <li>Kat data base ke Dit Lantas antar Polda &amp; Korlantas</li> </ul>
<b>Fokus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mendukung hardware dan software yg lbh terintergrasi dan <i>update</i></li> <li>Kat pemeliharaan &amp; perawatan sarpras</li> <li>Integrasi database Polri</li> <li>optimalkan hasil (<i>output</i>) guna kat akuntabilitas &amp; transparansi yan publik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisis strategis kebutuhan akan TI, menetapkan aplikasi diperlukan dan menyampaikan melalui software yang dikembangkan internal dan eksternal. Fokus penyampaian layan aplikasi TI secara tepat waktu dan efisien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yan Regident Ranmor terintegrasi</li> <li>Yan Regident Ranmor seluruh Polda</li> <li>Yan Regident Ranmor untuk akselerasi <i>quick wins</i> dan <i>quick respons</i></li> <li>Yan Regident Ranmor <i>e-governance</i></li> <li><i>E-document</i> Ranmor berbasis web</li> </ul>
<b>Ambang Batas</b>			
	<b>Infrastruktur</b>	<b>Integrasi</b>	<b>Dampak</b>

**c. Jangka Panjang (3 tahun)**

- 1) Mengembangkan program kegiatan terobosan kreatif melalui: *Pertama*, mengembangkan layanan Regident Ranmor secara *on line* dengan berbasis web dan android. *Kedua*, mengembangkan layanan *e-document* berbasis ERI.
- 2) Mengembangkan bentuk-bentuk kerjasama dengan *stakeholder* guna meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik di dalam pelayanan Regident Ranmor berbasis *on line*, antara lain:<sup>81</sup> *Pertama*, bekerja sama dengan pemerintah daerah dalam integrasi sistem data base dengan data base regiden ranmor yang valid untuk dimanfaatkan secara luas untuk mendukung kepentingan instansi terkait. *Kedua*, bekerja sama dengan pihak ketiga dalam pembuatan Aplikasi Android Samsat. Untuk memudahkan masyarakat dalam bertransaksi secara online maupun dalam memberikan informasi tentang pelayanan samsat secara *on line*. *Ketiga*, bekerja sama dengan media massa baik elektronik maupun cetak untuk meningkatkan iklan layanan masyarakat tentang program terobosan pelayanan samsat. Untuk meningkatkan informasi layanan samsat kepada masyarakat. *Keempat*, melakukan kerjasama dengan vendor yang ditunjuk untuk melakukan pendampingan operatorisasi *on line*.

---

<sup>81</sup> Hasil wawancara dengan Personil Regident Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara, tanggal 6 Januari 2020

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **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 Sumatera Utara 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 Sumatera Utara sebagai organisasi jasa (pelayan atau *service*) dan sekaligus (tidak dapat dipisahkan) sebagai organisasi kekuasaan (*power*), sebagai organisasi jasa maka Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara harus mematuhi standar umum dimana pengguna jasa memperoleh ketersediaan (*availability*) dan kepuasan (*satisfaction*) sehingga akan tercapai pencitraan pelayanan publik sesuai dengan harapan.

2. Hambatan dalam pelaksanaan akuntabilitas pelayanan public di Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara meliputi kemampuan sumber daya yakni kualitas dan kuantitas personil, dukungan anggaran dan sarana teknologi yang ada saat ini belum memadai dalam mengoptimalkan *on line system* Regident Ranmor. Dukungan anggaran dapat diusulkan agar anggaran dimasukkan di dalam RAPBD Propinsi Sumatera Utara. Sarana teknologi dapat dilakukan melalui sinergitas. Metode yang digunakan belum optimal, untuk itu diperlukan upaya pengotimalan *on line system* Regident Ranmor melalui meningkatkan penyelarasan strategi teknologi informasi (*on line system*) dalam penerapan standar mutu untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Upaya yang dilakukan yakni : *Pertama*, meningkatkan kegiatan perencanaan kebutuhan yang harus dicapai sesuai dengan visi dan misi pelayanan prima pada penerapan *on line system* Regident Ranmor dengan menerapkan teknologi informasi untuk meningkatkan transparansi dan akuntalibitas pelayanan publik. *Kedua*, menentukan sistem dan metode yang baku dalam manajemen teknologi informasi regident ranmor. Di samping itu, upaya yang dilakukan yakni meningkatkan penyesuaian operasi teknologi informasi terhadap pelayanan dengan penerapan standar mutu Regident Ranmor, antara lain: *Pertama*, membuat SOP dan mekanisme bidang pelayanan, dengan memberdayakan operasi teknologi informasi dengan mengacu pada Perkap No. 5 Tahun 2010 tentang regident Ranmor. *Kedua*, meningkatkan kegiatan memasukkan (*entry*

*data*) ke sistem komputer mengenai data identitas pemilik dan kendaraan yang lebih lengkap dan rinci. *Ketiga*, meningkatkan pemberian nomor registrasi Kendaraan Bermotor melalui sistem komputerisasi yang mudah untuk diakses.

3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik di Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara antara lain: *Pertama*, mengembangkan program kegiatan terobosan kreatif melalui: *Pertama*, mengembangkan layanan Regident Ranmor secara *on line* dengan berbasis web dan android. *Kedua*, mengembangkan layanan *e-document* berbasis ERI. *Kedua*, mengembangkan bentuk-bentuk kerjasama dengan *stakeholder* guna meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik di dalam pelayanan Regident Ranmor berbasis *on line*, antara lain: 1). bekerja sama dengan pemerintah daerah dalam integrasi sistem data base dengan data base regiden ranmor yang valid untuk dimanfaatkan secara luas untuk mendukung kepentingan instansi terkait. 2). bekerja sama dengan pihak ketiga dalam pembuatan Aplikasi Android Samsat. Untuk memudahkan masyarakat dalam bertransaksi secara online maupun dalam memberikan informasi tentang pelayanan samsat secara *on line*. 3). bekerja sama dengan media massa baik elektronik maupun cetak untuk meningkatkan iklan layanan masyarakat tentang program terobosan pelayanan samsat. Untuk meningkatkan informasi layanan samsat kepada masyarakat. 4). melakukan

kerjasama dengan vendor yang ditunjuk untuk melakukan pendampingan operatorisasi *on line*.

## **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 *e-governance*. Hambatan yang muncul dalam pelaksanaannya adalah kemampuan sumber daya organisasi Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara, untuk itu disarankan kepada Kapolri melalui Kakorlantas agar adanya peraturan terkait pengimplementasian *on line system* pelayanan Regident Ranmor yang terintegrasi pada seluruh Polda berdasarkan standar mutu pelayanan. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan yang dilakukan oleh Polri di bidang Regident 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 Sumatera Utara 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 Jokowi-JK, 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.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Atmasasmita, Romli, *Teori Hukum Integratif*, Bandung: Genta Publishing, 2015
- Dworkin, Ronald, *Legal Research*, Spring, Daedalus, 1973
- Eade, D.. *Capacity Building: An approach to people-centered development*, UK: Oxfam, GB, Oxford, 1998
- Freddy, Rangkuti, *Analisis SWOTs Teknik Membedah Kasus Bisnis; Reorientasi Konsep Perencanaan strategis Untuk Menghadapi Abad 21*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2008
- Fiszbein, A., *The emergence of local capacity*, World Development, ( Vol. 25(7), Lesson from Columbia, 1997
- Grindle, M.S.(Editor), *Getting Good Government: Capacity Building in the Public Sectors of Developing Countries*, MA: Harvard Institute for International Development, Boston, 1997
- Ibrahim, Johnny, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia, Malang, 2006
- Moenir, H. A. S., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 1998
- Raharjo, Satjipto, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1994
- Sardjudin, Karhi Nisjar, *Konsepsi Pendayagunaan Aparatur Daerah*. Bandung , LAN RI, Bandung, 1997
- Siagian, Sondang, P., *Fungsi-fungsi Manajerial*, Bumi Aksara. Jakarta, 2012
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Press, Jakarta, 1990
- Sunggono, Bambang, *Metodologi Penelitian Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1998
- Sumarto, Hetifah Sj., *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*, Yayasan Obor Indonesia, Jakarta, 2003

- Sumaryanto, *Kebijakan Inovasi Teknologi Untuk Mnedukung Pertumbuhan Ekonomi*, BPPT Press, Jakarta, 2007
- Terry, George R. & Leslie W. Rue, , *Dasar-dasar Management* (di alih bahasa dari buku *Principle of Management*), Bumi Aksara. Jakarta, 2012

## **B. Makalah, Jurnal, Internet**

- Edralin, J.S., *The new local governance and capacity building: A strategic Approach*, Regional Development Studies, (Vol. 3, 1997)
- Hendarso, Bambang, *Prioritas Program Citra Polri*, ditulis oleh Komisi Kepolisian, tanggal 29 Januari, 2009
- Komisi Kepolisian, *Inilah Formula Kapolri Jenderal Polisi Bambang Hendarso Danuri*, ditulis tanggal 28 Januari 2009
- Manan, Bagir, *Metode Penelitian Hukum Lintas Disiplin*, Majalah Hukum Varia Peradilan Tahun XXVII No. 315 Februari, Ikatan Hakim Indonesia, 2012
- Mendelson, Wallace , “*Law and Development of Nations,*” The Journal of Politics, 32, 1979
- Nasution, Bismar, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Perbandingan Hukum*, Makalah, disampaikan dalam Dialog Interaktif tentang Penelitian Hukum dan Hasil Penulisan Penelitian Hukum pada Majalah Akreditasi, Fakultas Hukum USU, Medan, 2003
- Supriyanto, Eko Eddy, *Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*, Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah ISSN : 2503-4685, Vol. 1 No. 1 April 2016
- Subandono, *Hanjar M.P tentang Pencitraan Polri*, Sespim Polri, 2008
- The World Bank Group, E-Government Defition. <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>, diakses tanggal 5 Januari, 2020

Yudianto, Eldi, *Peran Kepolisian Republik Indonesia Dalam Sosialisasi Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Studi Pada Markas Kepolisian Daerah Sumatera Utara)*, Jurnal Mercatoria Vol. 3. No. 1 Tahun 2010

-----, *Optimalisasi Peningkatan Kemampuan Pendidik Lalu Lintas Melalui Kemitraan Dengan Lembaga Pendidikan Formal Dalam Rangka Mensosialisasikan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009*, Naskah Karya Perorangan (NKP), pendidikan Sespim Polri Dik Reg 50-51 TA 2010

Vademikum Polisi lalu Lintas yang disahkan melalui Surat Keputusan Direktur Lalu Lintas Polri No. Pol.: Skep /53/XII/2005 tentang Penerbitan Buku Vademikum Polisi Lalu Lintas

Zweigert, Konrad dan Hein Kotz, *Introduction to Comparative Law*, Vol. 1, 1987

<http://www.detiknews.com/read/2015/01/30/151146/1076858/10/sby-luncurkan-quick-wins-di-mabes-polri>

<http://www.detiknews.com/read/2015/01/30/151146/1076858/10/sby-luncurkan-quick-wins-di-mabes-polri>

<http://www.detiknews.com/read/2009/01/30/151146/1076858/10/sby-luncurkan-quick-wins-di-mabes-polri>

<https://autorisasiekonomi.blogspot.com/2017/06/makalah-e-government-electronic.html>, diakses tanggal 5 Januari 2020

### **C. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.