

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENERTIBAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) DISATUAN LALU LINTAS POLRES KERINCI

PALGUNADI, ELIYUSNADI, ARDIANTO ARSAN
STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

Email :

Palgunadi264@gmail.com

eliyusnadistia@gmail.com

ardiantoarsan@gmail.com

ABSTRACT

Implementation of Policing Policy for Driving License (SIM) in the Kerinci Traffic Police Unit. This study takes the location of the Kerinci Police Traffic Unit with the formulation of a research problem how is the Implementation of Policy to Control the Driving License (SIM) of the Kerinci Police Traffic Unit. The purpose of this study was to determine how the implementation of the policing policy for driving license (SIM) in the Kerinci Police Traffic Unit This study took the location of Kerinci Traffic Police Unit. This study uses a qualitative approach where data is obtained through free field interviews with 9 informants. From the results of the study note that the procedure for management / service in the office of SIM Kerlolas Police Precinct Kerinci Police Offices has been created as simple as possible and in accordance with applicable regulations so that people who need a SIM can easily get a SIM and good service . This has led to the practice of a "connection" system. This service is in accordance with the standard time determined by the Office of SIM Traffic Police Traffic Unit in Kerinci . This was confirmed by the informants. But for the service user community who do not understand the situation of the service user queue, they just feel very saturated with the long queue time.

Keywords : Policy of Control of Driving License

ABSTRAK

Implementasi Kebijakan Penertiban Surat Izin Mengemudi (SIM) Disatuan Lalu Lintas Polres Kerinci. Penelitian ini mengambil lokasi Disatuan Lalu Lintas Polres Kerinci dengan rumusan masalah penelitian bagaimanakah Bagaimanakah Implementasi Kebijakan Penertiban Surat Izin Mengemudi (SIM) Disatuan Lalu Lintas Polres Kerinci. Tujuan Penelitian untuk mengetahui Bagaimanakah Implementasi Kebijakan Penertiban Surat Izin Mengemudi (SIM) Disatuan Lalu Lintas Polres Kerinci. Penelitian ini mengambil lokasi Disatuan Lalu Lintas Polres Kerinci. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dimana data diperoleh melalui wawancara bebas lapangan kepada 9 orang informan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa Prosedur pengurusan/pelayanan di kantor urusan SIM Satlantas Polres Polres Kerinci sudah diciptakan sesederhana mungkin dan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku agar masyarakat yang membutuhkan SIM dapat dengan mudah mendapatkan SIM serta pelayanan yang baik.

Pelayanan ini sesuai dengan standart waktu yang telah ditentukan oleh Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Kerinci. Hal ini telah dikonfirmasi kepada para informan. Namun bagi masyarakat pengguna jasa yang kurang memahami akan situasi antrian pengguna jasa, mereka cukup merasa amat jenuh dengan waktu antrian yang lama.

Kata Kunci : Kebijakan Penertiban Surat Izin Mengemudi

I. PENDAHULUAN

Tuntutan kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan dewasa ini dirasakan sangat meningkat. Masyarakat pada umumnya tidak dapat lagi dipenuhi kebutuhannya atas dasar standar pemerintah semata, malainkan telah dituntut adanya kualitas layanan yang ditentukan oleh kebutuhan masyarakatnya sendiri. Kebutuhan tersebut ditujukan baik terhadap barang privat (*private goods*) maupun terhadap barang publik (*public goods*). Barang layanan privat dapat dipenuhi melalui mekanisme pasar, sementara barang publik tidak dapat dipenuhi melalui mekanisme pasar melainkan harus melalui pengaturan yang dilakukan oleh pemerintah.

Pelayanan sipil dan publik yang dilakukan oleh para aparat birokrat pemerintah masih kurang maksimal dan masih jauh dari harapan para warga negara dan masyarakat umum. Selama ini aparat birokrat cenderung melakukan pelayanan sesuai dengan jalan pemikirannya sendiri bukan mengutamakan kepentingan dan kepuasan warga negara dan masyarakat. Masalah birokrasi yang sangat berbelit serta rendahnya tingkat etika para aparat dalam melakukan komunikasi yang komunikatif, sugestif dan persuasif selama menyelenggarakan pelayanan membuat permasalahan ini semakin meluas dan kompleks.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 dalam Ratminto dan Winarsih (2013:25) pelayanan publik di Indonesia harus memenuhi standar pelayanan minimal salah satunya adalah kompetensi petugas pemberi pelayanan. suatu pelayanan harus memiliki prinsip salah satunya adalah kesopanan dan keramahan petugas dalam melakukan pelayanan. Berbagai macam penyelenggaraan pelayanan surat menyurat di Kepolisian. Hal ini dilakukan sebagai bentuk fungsi dan wewenang kepolisian di bidang administrasi negara. Pola dan perilaku dalam pelayanan dalam tubuh kepolisian dapat dianalisa dari proses pelayanan kinerja Polri dalam penyediaan surat-surat penting yang dibutuhkan masyarakat antara lain Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Surat Izin Mengemudi (SIM), dan pelayanan masyarakat (yanmas). SIM dibuat atau diterbitkan sebagai upaya kepolisian untuk mengatur lalu lintas di jalan raya. Dengan melakukan “seleksi” terhadap kepemilikan SIM, diharapkan pengguna kendaraan memiliki kemampuan dan pemahaman yang cukup sehingga tidak membahayakan orang lain ketika mengemudi. Kepentingan masyarakat untuk berkendara dan kewajiban kepolisian untuk menjaga ketertiban, membuat polisi harus menyediakan sebuah mekanisme pelayanan bagi masyarakat yang memerlukan SIM.

Penyelenggaraan pelayanan surat menyurat tersebut dilakukan lembaga kepolisian di tingkat kabupaten/kota telah diatur oleh Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan organisasi dan tata kerja kepolisian. Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polres Kerinci sudah mengarah kepada pelayanan SIM yang berkualitas, dimana sesuai dengan kondisi bahwa pelayanan SIM sudah menggunakan metode online, yang mengindikasikan adanya kemudahan dan lebih sederhana dalam pembuatan SIM tersebut. Konsep pelayanan SIM online sangat memudahkan masyarakat dalam memperpanjang dan mengurus SIM yang hilang atau rusak. Sistem pelayanan online merupakan salah satu bentuk kebijakan pemerintah yaitu berdasarkan Intruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2004 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-government*. Alasan mendasar dicetuskannya pelayanan secara online adalah untuk menghilangkan praktik pencaloan dan mengurangi tindak pidana korupsi di lingkungan Polri. Kemudian juga untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam perwujudan untuk menjadi warga yang tertib administratif.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik/umum). Pelayanan prima adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sejalan dengan rancangan Undang-Undang pelayanan publik (Republik Indonesia, 2007:2) memaknai bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang , jasa, dana atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Kepolisian merupakan salah satu instansi dari pemerintah yang memberikan pelayanan pada masyarakat. Fungsi pemerintah yang dijalankan oleh Polri dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Tugas ini berkaitan erat dengan tugas-tugas sosial yang sehari-harinya berhadapan dengan masyarakat. Di samping berfungsi sebagai salah satu lembaga penegak hukum dan penjaga, keamanan masyarakat, kepolisian juga memiliki fungsi sebagai instansi yang memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Salah satunya ialah pelayanan pembuatan SIM merupakan salah satu pelayanan dasar administratif yang penting. SIM (Surat Izin Mengemudi) adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Adapun mekanisme dan tata cara penerbitan SIM agar pemohon SIM di Polres Kerinci, dalam mekanisme tersebut telah memberikan kejelasan kepada pemohon SIM untuk mengetahui persyaratan dan biaya yang ditetapkan serta harus melalui ujian teori dan praktek dan harus lulus ujian bila akan memperoleh surat izin mengemudi (SIM) dan apabila tidak lulus ujian teori maupun praktek, maka pemohon SIM harus kembali mengurus dengan jangka 3 bulan kedepan.

Kurangnya sosialisai pengurusan SIM Online dan perpanjangan SIM Online. Adanya kendala jaringan dalam pengurusan SIM Online. Kurangnya sosialisasi SIM keliling, masyarakat lebih cenderung ke Polres Kerinci dalam pengurusan SIM. Kurangnya fasilitas ruang tunggu yang nyaman. Kapasitas ruang perekaman/ sidik jari terlalu kecil sehingga terbatasnya ruang gerak dalam ruangan tersebut. Oleh karna itu pada saat ini Disatuan Lalu Lintas Polres Kerinci telah melakukan perbaikan secara terus menerus dalam mencapai target pemberian standar pelayanan minimal, kejelasan pelayanan, konsistensi untuk memberikan pelayanan yang baik dan menjalin komunikasi dengan masyarakat.

II. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Menurut Sugiyono (2003:14) pendekatan kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar. Dengan data kualitatif kita dapat mengikuti dan memahami alur peristiwa secara kronologi, menilai sebab-akibat dalam lingkup pikiran orang-orang setempat dan memperoleh penjelasan yang banyak dan bermanfaat. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi, organisasi dan aktivitas sosial. Satu alasan menggunakan pendekatan kualitatif adalah pengalaman para peneliti dimana metode ini dapat digunakan dibalik fenomena yang kadangkala merupakan sesuatu yang sulit untuk dipahami secara memuaskan.

Dalam penelitian ini peneliti memilih informan secara *purposive* (sengaja) yang sesuai dengan kriteria di atas, yaitu memilih orang-orang yang dianggap mengetahui dan mampu menjelaskan gejala sosial yang berkaitan dengan penelitian ini. Orang tersebut merupakan orang-orang yang sangat memahami bagiannya masing-masing dan terlibat langsung didalam proses Pembuatan dan Penertiban Surat Izin Mengemudi (SIM) Disatuan Lalu Lintas Polres Kerinci. Sedangkan untuk key Informan yang ditetapkan oleh peneliti yaitu Kaur Bin OPS Lalu Lintas Polres Kerinci, yang mengetahui permasalahan yang sedang diteliti, sedangkan informan biasa adalah anggota Disatuan Lalu Lintas Polres Kerinci dan masyarakat/pemohon dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang ditentukan dengan dasar pertimbangan mengetahui dan berhubungan dengan permasalahan.

Untuk mempermudah penulis dalam melakukan penelitian dalam bentuk kualitatif, Dalam penelitian ini penulis memakai teknik pengumpulan data sebagai mana menurut Sugiyono (2012:212) sebagai berikut :

1. Wawancara tidak terstruktur : wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Penelitian awal dilakukan pada pegawai dan masyarakat Pembuatan dan Penertiban Surat Izin Mengemudi (SIM) Disatuan Lalu Lintas Polres Kerinci.
2. Observasi
Mengamati secara langsung pada objek yang diteliti dalam hal ini adalah bagaimnakah Implementasi Kebijakan Penertiban Surat Izin Mengemudi (SIM) Disatuan Lalu Lintas Polres Kerinci.
3. Dokumentasi
Data juga dapat melalui dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Disatuan Lalu Lintas Polres Kerinci.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemberian pelayanan produk dan jasa adalah proses yang sistematis, terus menerus dan berkelanjutan yang bertujuan memenuhi kebutuhan dalam rangka memberikan kepuasan pada konsumen. Bermula dari adanya suatu fakta bahwa manusia adalah makhluk yang mempunyai kebutuhan dan keinginan. Kebutuhan dan keinginan menciptakan suatu keadaan yang menyebabkan terciptanya suatu kegelisahan dalam diri manusia dalam memenuhinya. Pada akhirnya manusia memutuskan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan. Satlantas Polres Kerinci merupakan salah satu dari organisasi publik yang memegang hak monopoli dalam jasa pelayanan, mungkin dapat kita simpulkan kekecewaan masyarakat tidak terlalu merugikan karena bagaimanapun juga masyarakat tetap akan membutuhkannya. Tetapi hal ini jelas menyalahi aturan bagi organisasi publik tersebut untuk memberikan pelayanan yang baik, selain itu ketidakpuasan masyarakat akan meninggalkan kesan yang tidak baik pula, yang bila terakumulasi akan menciptakan citra yang buruk terhadap organisasi pemberi pelayanan. Dimensi tersebut dapat diartikan sebagai berikut :

1. Komunikasi
2. Sumber Daya Manusia
3. Disposisi
4. Struktur Birokrasi

Salah satu unsur yang dapat mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan sebuah kebijakan menurut George C. Edward dalam Nugroho adalah komunikasi (Riant Nugroho : 2011 : 636) dalam konteks penelitian ini digunakan agar pelaksanaan kebijakan dapat berjalan dengan baik. Komunikasi ini dilakukan oleh Kepala Satuan Lalu Lintas kepada anggotanya, serta anggota satlantas kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Prosedur pelayanan yang mudah

dan sesuai dengan aturan berlaku merupakan komitmen dalam menjalankan profesionalisme kerja dan meningkatkan serta menjaga kepuasan pengguna jasa.

Adanya prosedur dan persyaratan yang mudah dan sederhana dianggap oleh aparat Kepolisian yang bertugas sebagai modal keberhasilan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. penerbitan SIM. Untuk mengkomunikasikan kebijakan ini kepada masyarakat maka dalam penyampaiannya harus benar dan tepat agar masyarakat dapat memahami kebijakan tersebut. Menurut Kaur Bin OPS Endriyadi bentuk sosialisasi yang dilakukan di ruang tunggu menuai hasil yang positif dari masyarakat.

Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor yang penting dalam pendekatan mengenai pelaksanaan atau kebijakan publik. Jika pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga dalam praktiknya tidak terjadi bias. Keadilan yang merata adalah jangkauan pelayanan di Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Kerinci harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Agar organisasi dapat memberikan pelayanan yang adil dan memuaskan bagi semua pihak perlu reorientasi birokrasi dari sekedar mencapai sasaran pembangunan.

Aspek struktur birokrasi ini meliputi dua hal yaitu mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri. Aspek pertama adalah SOP dan Fragmentasi. Struktur organisasi-organisasi yang melaksanakan kebijakan mempunyai pengaruh penting pada implementasi. Salah satu dari aspek struktural yang paling dasar dari suatu organisasi adalah prosedur-prosedur kerja ukuran dasarnya. *Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan perkembangan dari tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya serta kebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas

Berikut beberapa pendapat pemohon SIM yang berhasil diwawancarai terkait tentang keadilan yang merata yang diberikan Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Kerinci, diantaranya seperti yang diungkapkan oleh Bapak Rusdi Mahendra.

Aspek struktur birokrasi ini meliputi dua hal yaitu mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri. Aspek pertama adalah SOP dan Fragmentasi. Struktur organisasi-organisasi yang melaksanakan kebijakan mempunyai pengaruh penting pada implementasi. Salah satu dari aspek struktural yang paling dasar dari suatu organisasi adalah prosedur-prosedur kerja ukuran dasarnya. *Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan perkembangan dari tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya serta kebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas.

Dari hasil keterangan yang diperoleh tersebut, dapat diketahui bahwa prosedur pengurusan/pelayanan di kantor urusan SIM Satlantas Polres Polres Kerinci sudah diciptakan sesederhana mungkin dan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku agar masyarakat yang membutuhkan SIM dapat dengan mudah mendapatkan SIM serta pelayanan yang baik. Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan Implementasi kebijakan restrukturisasi organisasi guna meningkatkan kinerja pegawai pada Satlantas Polres Kerinci dilihat dari aspek struktur birokrasi sudah berjalan.

Masalah keluhan masyarakat sangat wajar karena mereka yang bersentuhan dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai dan dasar pengaduan masyarakat terkait penyimpangan yang dilakukan oknum polantas disebabkan tidak berintegritasnya polantas. Hal ini berdampak pada kinerja, citra dan informan masyarakat. Hal tersebut berkorelasi karena akibat dari tidak berintegritasnya polantas dalam melaksanakan tugasnya seperti polantas yang menawarkan jasa calo itu membuat citra polantas di masyarakat menjadi buruk. Masyarakat dan polisi enggan untuk bersikap jujur dalam penerbitan SIM. Hal inilah yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan kebijakan tersebut.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang dilakukan dari uraian bab sebelumnya mengenai Pelaksanaan Penerbitan SIM di Satlantas Polres Kerinci, maka diperoleh kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan penerbitan SIM di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Kerinci sebagai berikut:

1. Komunikasi

Prosedur pengurusan/pelayanan di kantor urusan SIM Satlantas Polres Polres Kerinci sudah diciptakan sesederhana mungkin dan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku agar masyarakat yang membutuhkan SIM dapat dengan mudah mendapatkan SIM serta pelayanan yang baik.

Penyederhanaan prosedur pelayanan sangat membantu memudahkan masyarakat dalam memperlancar pengurusan SIM, karena selama ini banyak masyarakat yang enggan mengurus SIM dikarenakan prosedur yang terlalu panjang. Dengan penyederhanaan prosedur diharapkan kualitas pelayanan yang memuaskan tercapai.

2. Sumber Daya Manusia

Berdasarkan dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kurang adanya kejelasan dan kepastian dari pihak aparat terkait dalam memberikan pelayanan tata cara pembuatan SIM. Pelayanan aparat terkait mengenai kejelasan pembebanan tarif pembuatan SIM, telah terjadi penyimpangan di tubuh Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Kerinci. Masih adanya perbedaan biaya yang dikenakan, dan tidak transparannya dana “tambahan” yang diperoleh menjadi indikasi bahwa masyarakat belum menerima pelayanan secara wajar.

3. Disposisi

Dari ungkapan masyarakat pengguna jasa, dapat diketahui mengenai keadilan yang merata pada Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Kerinci ternyata belum sepenuhnya diberikan aparat terkait dalam memberikan pelayanan bagi pemohon SIM di Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Kerinci. Itu dapat terlihat karenan belum ada keteraturan pengantrian dalam pembuatan SIM, karena di dalam Kantor SIM belum tersedianya nomor antrian untuk pengguna jasa. Hal ini menimbulkan praktek sistim “ koneksi “. Dimana pengguna jasa yang memiliki hubungan dengan aparat terkait akan dipermudah dalam pengurusan pembuatan SIM dan akan mendapatkan hasil lebih cepat dari waktu yang seharusnya telah ditentukan tanpa harus menunggu lama mengantri.

4. Struktur Birokrasi

mplementasi kebijakan restrukturisasi organisasi guna meningkatkan kinerja pegawai pada Satlantas Polres Kerinci dilihat dari aspek struktur birokrasi sudah berjalan . Bahwa penyelesaian pembuatan SIM di Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Kerinci ini telah berjalan sesuai waktu, sesuai dengan banyaknya antrian masyarakat yang akan membuat SIM. Pelayanan ini sesuai dengan standart waktu yang telah ditentukan oleh Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Kerinci. Hal ini telah dikonfirmasi kepada para informan. Namun bagi masyarakat pengguna jasa yang kurang memahami akan situasi antrian pengguna jasa, mereka cukup merasa amat jenuh dengan waktu antrian yang lama.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih dihatrkan untuk Bapak Eliyusnadi, S.Kom, M.Si dan Bapak Ardianto Arsan, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing satu dosen pembimbing dua yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan petunjuk.Kedua orang tua dan istri tercinta, berserta saudaraku yang telah memberikan semangat, dukungan baik itu dukungan

moril maupun materil. Kepada pegawai Disatuan Lalu Lintas Polres Kerinci yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. 2012 Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta
- Undang – Undang No. 2 tahun 2002 *tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia*, 2003.
Sinar Grafika : Jakarta.
- Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Bab VIII bagian kedua penerbitan dan pendanaan Surat Izin Mengemudi
- Undang-Undang Nomor 22 Pasal 86 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan organisasi dan tata kerja kepolisian
- Winarsih. 2013. Manajemen Pelayanan (*Pengembangan Model Konseptual*).