

**KETIDAKEFEKTIFAN PERAN SATLANTAS POLRES BLORA  
DALAM PELAYANAN MUTASI KENDARAAN BERMOTOR  
*BY ONLINE SYSTEM***

**TESIS**



**Oleh :**

**RISKA TAUFIQ SUNI**

**NIM : 20301800076  
Konsentrasi : Hukum Pidana**

**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU HUKUM  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG  
2021**

**KETIDAKEFEKTIFAN PERAN SATLANTAS POLRES BLORA  
DALAM PELAYANAN MUTASI KENDARAAN BERMOTOR  
*BY ONLINE SYSTEM***

**TESIS**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Magister Ilmu Hukum



Oleh :

**RISKA TAUFIQ SUNI**

**NIM : 20301800076**

**Konsentrasi : Hukum Pidana**

**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU HUKUM  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG  
2021**

**KETIDAKEFEKTIFAN PERAN SATLANTAS POLRES BLORA  
DALAM PELAYANAN MUTASI KENDARAAN BERMOTOR *BY*  
*ONLINE SYSTEM***


TESIS

Oleh :

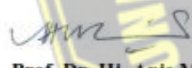
**RISKA TAUFIQ SUNI**

**NIM : 20301800076**  
**Konsentrasi : Hukum Pidana**


Disetujui oleh;  
Pembimbing I  
Tanggal,

  
**Dr. H. Umar Ma'arif, S.H., Sp.N., M.Hum**  
**NIDN. 06.1702.6801**

Pembimbing II  
Tanggal,

  
**Prof. Dr. Hj. Anis Mashdurohatun, S.H., M.Hum.**  
**NIDN. 06.2105.7002**

Mengetahui,  
Ketua Program Magister (S2) Ilmu Hukum

  
**Dr. Hj. Sri Kusriyah, S.H., M.Hum.**  
**NIDN : 06 1507 6202**



**KETIDAKEFEKTIFAN PERAN SATLANTAS POLRES BLORA  
DALAM PELAYANAN MUTASI KENDARAAN BERMOTOR  
BY ONLINE SYSTEM**


**TESIS**

Oleh :


**RISKA TAUFIQ SUNI**  
**NIM : 20301800076**  
**Konsentrasi : Hukum Pidana**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada Tanggal, **2 Desember 2021**  
Dan dinyatakan **LULUS**

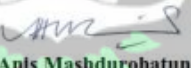
Tim Penguji  
Ketua

  
**Dr. Hj. Sri Kusriyah, S.H., M.Hum**  
NIDN. 06.1507.6202


Anggota

  
**Dr. H. Umar Ma'ruf, S.H., Sp.N, M.Hum**  
NIDN. 06.1702.6801

Anggota

  
**Prof. Dr. Hj. Anis Mashdurohatun, S.H., M.Hum.**  
NIDN. 06.2105.7002

Mengetahui  
Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum,

  
**Dr. Hj. Sri Kusriyah, S.H., M.Hum.**  
NIDN: 06-1507-6202

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RISKTA TAUFIQ SUNI, S.H.

NIM : 20301800076

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi\* dengan judul :

KETIDAKEFEKTIFAN PERAN SATLANTAS POLRES BLORA  
DALAM PELAYANAN MUTASI KENDARAAN BERMOTOR  
*BY ONLINE SYSTEM*

Adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang, 9 Desember 2021

Yang menyatakan

RISKTA TAUFIQ SUNI, S.H.

\*Coret yang tidak perlu

## PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RISKI TAUFIQ SUNI, S.H.

NIM : 20301800076

Program Studi : Magister Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi\* dengan judul :

### KETIDAKEFEKTIFAN PERAN SATLANTAS POLRES BLORA DALAM PELAYANAN MUTASI KENDARAAN BERMOTOR BY ONLINE SYSTEM

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 9 Desember 2021

Yang menyatakan,

UNISSULA

جامعة سلطان سونج الإسلامية

METERAI  
TEMPEL

RISKI TAUFIQ SUNI, S.H.

\*Coret yang tidak perlu

## SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA

**Yang bertanda tangan di bawah ini :**

NIM : 20301800076  
NAMA : Riska Taufiq Suni, SH  
Tempat Lahir : Blora  
Tanggal/Bulan/Tahun Lahir : 15 Juni 1986  
Tanggal Lulus : 2 Desember 2021  
Judul TA Bahasa Indonesia : **Ketidakefektifan Peran Satlantas Polres Blora  
Dalam Pelayanan Mutasi Kendaraan  
Bermotor *By Online System***  
Judul TA Bahasa Inggris : ***Ineffectiveness Role of the Blora Police Traffic  
Unit in the Service of Motor Vehicle Mutation  
By Online System***

**Bahwa data di atas tersebut benar sesuai ijazah terakhir saya. Apabila ada  
kesalahan Data itu menjadi tanggung jawab saya.**

Yang Memvalidasi  Semarang, November 2021  
Pemohon

\_\_\_\_\_  
NIK

Riska Taufiq Suni  
NIM : 20301800076

## ABSTRAK

Mutasi kendaraan bermotor seringkali menimbulkan masalah ketika pemohon harus datang ke Samsat asal untuk proses cabut berkas. Untuk itu Polri telah menerbitkan program Samsat online, yang mana proses mutasi kendaraan dapat dilakukan melalui *online*. Namun, pada prakteknya pada Satlantas Polres Blora belum dapat memberikan pelayanan mutasi kendaraan bermotor by online system. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penyebab belum efektifnya peran Satlantas Polres Blora dalam pelayanan mutasi kendaraan bermotor di Kabupaten Blora *by online system* dan hambatan dihadapi oleh Satlantas Polres Blora dalam pelayanan mutasi kendaraan bermotor di Kabupaten Blora *by online system* serta solusinya.

Metode pendekatan yang digunakan adalah yuridis sosiologis; spesifikasi penelitian deskriptif analitis; sumber data adalah data primer dan data sekunder; metode pengumpulan data adalah studi lapangan dan studi kepustakaan; sedangkan metode analisis data menggunakan analisis kualitatif. Sebagai pisau analisis digunakan teori kepastian hukum, teori efektifitas hukum, teori *good governance*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab belum efektifnya peran Satlantas Polres Blora dalam pelayanan mutasi kendaraan bermotor di Kabupaten Blora *by online system* adalah belum adanya petunjuk pelaksanaan (juklak) dan petunjuk teknis (juknis) yang dapat dijadikan sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan, permasalahan koordinasi antar samsat, belum meadainya sarana dan prasarana, permasalahan pengiriman berkas mutasi, kurangnya profesionalitas petugas mutasi, serta masih adanya wilayah yang belum memiliki akses internet. Hambatan yang dihadapi oleh Satlantas Polres Blora dalam pelayanan mutasi kendaraan bermotor di Kabupaten Blora adalah kurangnya personil, belum adanya fasilitas genset, gudang arsip terlalu kecil, waktu pelayanan mutasi kendaraan bermotor lama, kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengurus mutasi kendaraan, kebiasaan masyarakat menggunakan jasa calo. Adapun solusi untuk mengatasi hambatan tersebut adalah setiap petugas pendaftaran melakukan beberapa pekerjaan sekaligus mulai dari menerima permohonan sampai membuat laporan, memberikan pengertian kepada masyarakat bahwa pelayanan sementara off, petugas berupaya mencari berkas yang dibutuhkan, menunggu pimpinan untuk tanda tangan, sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya balik nama kendaraan bermotor dan tidak menggunakan jasa calo untuk mutasi kendaran bermotor. Hambatan-hambatan tersebut mengakibatkan pelayanan mutasi kendaran bermotor menjadi kurang efektif.

**Kata kunci :** *ketidakefektifan, pelayanan, mutasi kendaraan bermotor, online system*



## **ABSTRACT**

*Motorized vehicle mutations often cause problems when the applicant has to come to the original Samsat for the process of withdrawing the file. For this reason, the National Police has issued an online Samsat program, in which the vehicle mutation process can be carried out online. However, in practice the Blora Police Traffic Unit has not been able to provide motorized vehicle mutation services by the online system. This study aims to identify and analyze the causes of the ineffective role of the Blora Police Traffic Unit in the service of motor vehicle mutation in Blora Regency by online system and the obstacles faced by the Blora Police Traffic Unit in the service of motor vehicle mutation in Blora Regency by online system and the solutions.*

*The approach method used is sociological juridical; analytical descriptive research specifications; data sources are primary data and secondary data; data collection methods are field studies and literature studies; while the data analysis method used qualitative analysis. As an analytical tool, the theory of legal certainty, the theory of legal effectiveness, and the theory of good governance are used.*

*The results showed that the cause of the ineffective role of the Blora Police Traffic Unit in the service of motor vehicle mutations in Blora Regency by online system was the absence of implementation instructions (juklak) and technical instructions (juknis) that could be used as guidelines for service implementation, coordination problems between Samsat, not yet inadequate facilities and infrastructure, problems in sending transfer files, lack of professionalism of mutation officers, and still areas that do not have internet access. The obstacles faced by the Blora Police Traffic Unit in the service of motor vehicle mutations in Blora Regency are the lack of personnel, the absence of generator facilities, the archive warehouse is too small, the service time for the mutation of motorized vehicles is long, the lack of public awareness to manage vehicle mutations, the habit of using the services of brokers. The solution to overcome these obstacles is that each registration officer does several jobs at once starting from receiving applications to making reports, giving understanding to the public that the service is temporarily off, officers trying to find the files needed, waiting for the leadership to sign, socializing to the public about the importance of returning the name of the motorized vehicle and does not use the services of brokers to transfer motorized vehicles. These obstacles resulted in the service of motor vehicle mutation to be less effective.*

**Keywords:** *ineffectiveness, service, motor vehicle mutation, online system*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, karunia dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tesis ini yang berjudul ” **Ketidakefektifan Peran Satlantas Polres Blora dalam Pelayanan Mutasi Kendaraan Bermotor di Kabupaten Blora *By Online System***” yang merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar derajat S2 Program Studi Ilmu Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.

Tesis ini tidak mungkin selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak berupa saran maupun dorongan yang sangat bernilai bagi penulis. Untuk itu melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Drs. H. Bedjo Santoso, M.T., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.
2. Prof. Dr.. H. Gunarto, S.H., S.E.Akt, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Dr. Hj. Widayati, S.H., M.H., selaku wakil dekan I Fakultas Hukum UNISSULA Semarang.
4. Dr. Arpangi, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang
5. Dr. Hj. Sri Kusriyah, S.H., M.Hum, selaku Ketua Program Magister (S2) Ilmu Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

6. Dr. Hj. Siti Rodhiyah Dwi Istianah, S.H, M.H., selaku Sekretaris Program Magister Ilmu Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
7. Dr. H. Umar Ma'ruf, S.H.,Sp.N, M.Hum, selaku dosen pembimbing yang telah berkenan memberikan bimbingan dalam penulisan tesis ini.
8. Prof. Dr. Hj. Anis Mashdurohatun,S.H.,M.Hum, selaku dosen pembimbing II yang telah berkenan memberikan bimbingan dalam penulisan tesis ini.
9. Semua Guru Besar dan Dosen Program Magister (S2) Ilmu Hukum Pasca Sarjana Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang yang telah berkenan membimbing penulis selama belajar pada Program Pasca Sarjana Magister (S2) Ilmu Hukum Pasca Sarjana Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.
10. Seluruh staf dan karyawan Magister (S2) Ilmu Hukum Pasca Sarjana Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
11. Pimpinan Polres Blora yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menempuh pendidikan.
12. Istriku tercinta yang telah memberikan semangat dan support dalam penyelesaian tesis ini.
13. Anakku tersayang sebagai penyemangat dan pemberi inspirasi dalam penyelesaian tesis ini.
14. Kedua orang tuaku tercinta atas semua yang telah diberikan kepada penulis.
15. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu terselesaikannya tesis ini.

Akhirnya segala saran dan kritik dari semua pihak sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tesis ini dan langkah akademik ke depan bagi penulis. Semoga Allah SWT membalas budi luhur semua pihak yang telah ikhlas membantu selama penyusunan Tesis ini. Aamiin

Semarang, November 2021

Penulis



## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*MOTTO :*

*PUNGGUNG PISAU PUN JIKA DIASAH AKAN MENJADI TAJAM*



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PENGESAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA.....	vii
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kerangka Konseptual .....	9
E. Kerangka Teoritik.....	14
F. Metode Penelitian.....	25
1. Metode Pendekatan .....	25
2. Spesifikasi Penelitian .....	26
3. Jenis dan Sumber Data .....	27
4. Metode Pengumpulan Data .....	28
5. Metode Analisis Data .....	28
G. Sistematika Penulisan .....	29
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	30
A. Tinjauan tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia .....	30
1. Pengertian Kepolisian Negara Republik Indonesia.....	30
2. Tugas dan Fungsi Kepolisian Republik Indonesia .....	34

B.	Tinjauan tentang Pelayanan Publik .....	42
1.	Pengertian Pelayanan Publik .....	42
2.	Asas Pelayanan Publik .....	46
3.	Prinsip Pelayanan Publik .....	48
4.	Standar Pelayanan Publik .....	50
C.	Tinjauan tentang Registrasi dan Identifikasi serta Mutasi Kendaraan Bermotor .....	53
1.	Pengertian Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor ....	53
2.	Fungsi Regident Kendaraan Bermotor .....	55
3.	Prinsip-Prinsip Pelayanan dalam Pelaksanaan Regident Kendaraan Bermotor .....	57
4.	Mutasi Kendaraan Bermotor .....	58
D.	Pelayanan Publik Ditinjau Dari Hukum Islam .....	62
BAB III	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	66
A.	Penyebab Belum Efektifnya Peran Satlantas Polres Blora Dalam Pelayanan Mutasi Kendaraan Bermotor <i>By Online System</i> .....	66
B.	Hambatan yang dihadapi oleh Satlantas Polres Blora dalam Pelayanan Mutasi Kendaraan Bermotor <i>By Online System</i> dan Solusinya .....	91
BAB IV	PENUTUP .....	97
A.	Simpulan .....	97
B.	Saran .....	98
	DAFTAR PUSTAKA .....	99
	LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Data Mutasi Kendaraan Masuk dan Keluar Satlantas Polres Blora Tahun 2019 s/d 2020 .....	7
Tabel 2	Data Mutasi Masuk Kendaraan Bermotor Satlantas Polres Blora Tahun 2019 s/d Agustus 2021 .....	74
Tabel 3	Data Mutasi Keluar Kendaraan Bermotor Satlantas Polres Blora Tahun 2019 s/d Agustus 2021 .....	74





# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Peningkatan jumlah masyarakat berbanding lurus dengan peningkatan pembelian kendaraan bermotor yang sangat signifikan, penggunaan kendaraan bermotor sudah menjadi kebutuhan sehari-hari yang sangat penting dalam menunjang kegiatan masyarakat. Di daerah Kabupaten dan Kecamatan yang berada jauh dari ibukota provinsi, penggunaan kendaraan bermotor seperti sepeda motor merupakan suatu kebutuhan dikarenakan sarana transportasi yang dibutuhkan tidak selengkap dan sebanyak seperti ibukota provinsi.

Peningkatan jumlah pembelian kendaraan bermotor di Indonesia tersebut dibuktikan adanya data statistik yang menunjukkan bahwa jumlah kendaraan bermotor menurut Badan Pusat Statistik pada tahun 2018 mencapai 146.858.759 unit dengan berbagai jenis kendaraan yang meliputi mobil penumpang sebanyak 16.440.987 unit, mobil bus sebanyak 2.538.182 unit, mobil barang sebanyak 7.778.544 unit dan sepeda motor 120.101.047 unit.<sup>1</sup> Perkembangan jumlah kendaraan bermotor tersebut menunjukkan perkembangan daya beli masyarakat, sekaligus menunjukkan perkembangan tingkat pendapatan masyarakat.

---

<sup>1</sup> Badan Pusat Statistik, Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis, 1949-2018, (<https://www.bps.go.id>, diakses 1 Agustus 2020).

Agar perkembangan peningkatan jumlah kendaraan bermotor tersebut dapat lebih terarah dan untuk mempermudah penyidikan pelanggaran atau kejahatan terkait dengan kendaraan bermotor, maka diperlukan pencatatan terhadap kendaraan bermotor yang ada di Indonesia, melalui proses registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor.<sup>2</sup>

Pasal 1 angka 5 Peraturan Kapolri Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor menyebutkan bahwa Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Regident Ranmor) merupakan fungsi Kepolisian untuk memberikan legitimasi asal usul dan kelaikan, kepemilikan serta pengoperasian kendaraan bermotor, fungsi kontrol, forensik Kepolisian dan pelayanan kepada masyarakat melalui verifikasi, pencatatan dan pendataan, penomoran, penerbitan dan pemberian bukti registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pengarsipan serta pemberian informasi.

Perlunya registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor sudah diatur di dalam Pasal 64 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang menyebutkan bahwa setiap kendaraan bermotor wajib diregistrasikan. Adapun kendaraan yang perlu diregistrasi disebutkan dalam Pasal 64 ayat (2), yaitu meliputi kendaraan baru, perubahan identitas kendaraan bermotor dan pemilik, perpanjangan kendaraan bermotor, dan pengesahan kendaraan bermotor. Selanjutnya pada Pasal 64 ayat (3) menyebutkan tujuan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, yaitu:

---

<sup>2</sup> <https://puslitbang-polri.e-journal.id/LitbangPOLRI/article>, diakses 1 Agustus 2020.

1. Tertib administrasi
2. Pengendalian dan pengawasan kendaraan bermotor yang dioperasikan di Indonesia
3. Mempermudah penyidikan pelanggaran dan/atau kejahatan
4. Perencanaan, operasional manajemen dan rekayasa lalu lintas dan angkutan jalan
5. Perencanaan pembangunan nasional

Menurut ketentuan Pasal 64 ayat (4) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, pelaksanaan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor tersebut dilakukan oleh Polri, melalui sistem manajemen registrasi kendaraan bermotor. Data registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor tersebut merupakan bagian dari sistem informasi dan komunikasi lalu lintas dan angkutan jalan dan digunakan untuk forensik kepolisian. Ketentuan mengenai Polri sebagai instansi yang berwenang melakukan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor tersebut memperkuat ketentuan yang tercantum dalam Pasal 15 Ayat (2) huruf b Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, yang menyebutkan salah satu wewenang Polri adalah menyelenggarakan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor.

Pada dasarnya dalam proses pembelian kendaraan bermotor baru, masyarakat konsumen tidak perlu susah-susah untuk mengurus surat-surat kelengkapan atas kepemilikan kendaraan bermotor karena pihak toko biasanya sudah mengurusnya. Namun untuk pembelian kendaraan bermotor bekas,

terkadang masyarakat enggan untuk mengurus administrasi balik nama atas kepemilikan kendaraan bermotor tersebut. Hal ini mengakibatkan perbedaan data identitas kendaraan bermotor yang tertera dalam STNK dengan data pemilikinya yang baru.

Bagi masyarakat yang berpindah wilayah dan menetap di daerah lain maka perlu melakukan mutasi kendaraan untuk surat kepemilikan mobil/motor. Mutasi kendaraan bermotor merupakan perpindahan fisik kendaraan dan sekaligus perpindahan lokasi pembayaran pajak kendaraan bermotor namun masih dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), baik antar kabupaten maupun antar provinsi.

Kepolisian merupakan badan pemerintah yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban umum atau dapat pula diartikan sebagai anggota dari badan pemerintahan (pegawai negeri yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban umum). Sebagai salah satu aparatur penegak hukum memperoleh kewenangannya berdasarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yang mengatur tentang hak dan kewajiban polisi.<sup>3</sup> Polri merupakan salah satu institusi negara/pemerintah yang berperan dalam menyelenggarakan pelayanan secara langsung kepada masyarakat, diantaranya adalah pelayanan di bidang lalu lintas, salah satunya adalah pelayanan mutasi kendaraan bermotor. Di wilayah

---

<sup>3</sup> Eddy Santoso, Sri Endah Wahyuningsih, Umar Ma'ruf, *Peran Kepolisian Dalam Sistem Peradilan Pidana Terpadu Terhadap Penanggulangan Tindak Pidana Perjudian*, Jurnal Daulat Hukum, Voume 1 Nomor 1, Maret 2018, h.183

Kabupaten Blora, instansi yang berwenang menangani mutasi kendaraan adalah Satlantas Polres Blora.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan registrasi dan identifikasi secara efektif dengan jumlah kendaraan bermotor yang terus meningkat, maka peran Satlantas Polres Blora sangat penting dalam pelayanan mutasi kendaraan bermotor untuk terciptanya tertib administrasi, pengendalian dan pengawasan kendaraan bermotor, serta untuk mempermudah dalam penyidikan pelanggaran dan/atau kejahatan serta penyediaan data untuk dukungan proses penegakan hukum terhadap pelanggaran lalu lintas.

Pada Satlantas Polres Blora, terdapat permasalahan dalam prosedur mutasi kendaraan bermotor. Permasalahan yang muncul dalam proses mutasi kendaraan bermotor, salah satunya adalah proses pencabutan berkas kendaraan yang tidak bisa dilakukan secara online. Hal ini mengharuskan pemilik kendaraan bermotor harus datang ke Polres asal untuk mengurus cabut berkas. Sebagai contoh, A yang beralamat di Blora membeli kendaraan di Jakarta, maka sebagai persyaratan mutasi, A harus ke Samsat/Polres Jakarta untuk cabut berkas. Kondisi tersebut membuat masyarakat enggan untuk melakukan mutasi kendaraan bermotor. Jika pun mau terkadang menggunakan biro jasa, sehingga harus mengeluarkan biaya lebih banyak.

Upaya yang dilakukan oleh Polri untuk mengatasi kondisi tersebut di atas adalah menerbitkan program Samsat online dengan menerapkan program *Electronic Registrasi dan Identifikasi* (ERI). Program ERI adalah suatu

terobosan berbasis teknologi yang dapat menciptakan sistem registrasi dan identifikasi kendaraan secara valid dan akurat. ERI adalah sistem pendataan di bidang registrasi dan identifikasi secara elektronik yang dikerjakan pada bagian BPKB sebagai landasan legitimasi keabsahan kepemilikan+asa usul kendaraan bermotor.<sup>4</sup> Dengan adanya program tersebut, maka proses mutasi kendaraan dapat dilakukan melalui *online*.

Pada prakteknya, di Satlantas Polres Blora belum dapat menerapkan program ERI dalam pelayanan mutasi kendaraan bermotor. Hal ini dikarenakan belum terkoneksi antara TP-BPKB-Samsat, apalagi di Kabupaten Blora terdapat dua Samsat, yaitu Samsat Blora dan Samsat Cepu, sedangkan peralatan baru ada di Samsat induk, resiko kehilangan berkas saat pengiriman berkas dari Samsat asal ke Samsat tujuan, adanya Samsat tujuan yang di wilayah pelosok belum memiliki teknologi yang memadai, belum adanya fasilitas yang memadai, seperti *scanner* untuk scan berkas, mengingat berkas-berkas yang harus dilampirkan sangat banyak.

Hasil survei pendahuluan di Satlantas Polres Blora, selama tahun 2019 dan 2020 telah melakukan pelayanan mutasi kendaraan baik yang masuk maupun keluar dengan total mencapai 5251 buah. Untuk lebih jelasnya, berikut disajikan dalam tabel di bawah ini.

---

<sup>4</sup> *Electronic Registrasi dan Identifikasi*, <https://lantas.kalsel.polri.go.id>, diakses 20 November 2020.

**Tabel 1**  
**Data Mutasi Kendaraan Masuk dan Keluar**  
**Satlantas Polres Blora Tahun 2019 s/d 2020**

Tahun	Mutasi masuk	Mutasi keluar
2019	2204	422
2020 s/d bulan Oktober	2115	510
Jumlah	4319	932

Sumber : Satlantas Polres Blora, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa antara jumlah mutasi masuk lebih banyak dibandingkan dengan jumlah mutasi keluar. Pada tahun 2019 mutasi masuk sebanyak 2204 dan keluar sebanyak 422 buah. Sedangkan pada tahun 2020, mutasi masuk sebanyak 4319 dan mutasi keluar sebanyak 932 buah. Dari keseluruhan pelayanan mutasi kendaraan tersebut, semua masih menggunakan sistem konvensional dan belum menggunakan sistem online.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “KETIDAKEFEKTIFAN PERAN SATLANTAS POLRES BLORA DALAM PELAYANAN MUTASI KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN BLORA BY ONLINE SYSTEM”

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Mengapa peran Satlantas Polres Blora dalam pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system* belum efektif ?

2. Hambatan apa yang dihadapi oleh Satlantas Polres Blora dalam pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system* dan bagaimana solusinya ?

### C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan penelitian
  - a. Untuk mengetahui dan menganalisis penyebab belum efektifnya peran Satlantas Polres Blora dalam pelayanan mutasi kendaraan *by online system*.
  - b. Untuk mengetahui dan menganalisis hambatan dihadapi oleh Satlantas Polres Blora dalam pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system* dan solusinya.
2. Kegunaan penelitian
  - a. Kegunaan teoritis  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah kepustakaan dan pengembangan ilmu hukum, khususnya mengenai pelayanan mutasi kendaraan bermotor.
  - b. Manfaat praktis  
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi khususnya bagi pihak kepolisian maupun masyarakat khususnya mengenai pelayanan mutasi kendaraan bermotor di Satlantas Polres Blora.



## D. Kerangka Konseptual

### 1. Ketidakefektifan

Kata efektif menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya); dapat membawa hasil; berhasil guna (tentang usaha, tindakan). Sedangkan keefektifan artinya keadaan berpengaruh; keberhasilan (tentang usaha, tindakan).<sup>5</sup>

Menurut Sondang P. Siagian, efektif adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Menurut Abdurahmat, efektif adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya. Dari beberapa pengertian tersebut, kata efektif berfokus pada apakah sesuatu tercapai atau tidak.<sup>6</sup>

Ketidakefektifan berarti tidak efektif; tidak tercapainya hasil pekerjaan. Dimana dalam penelitian ini yang dimaksud ketidakefektifan adalah tidak efektifnya peran Satlantas Polres Blora dalam pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system*.

---

<sup>5</sup> <https://kbbi.web.id/efektif>, diakses 20 November 2021.

<sup>6</sup> Husnul Abadi, *Efektif adalah Dapat Membawa Hasil, Kenali Perbedaannya dengan Efisien*, <https://hot.liputan6.com>, diakses 20 November 2021.

## 2. Peran

Peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai kedudukannya dalam, suatu sistem. Peran dipengaruhi oleh keadaan sosial baik dari dalam maupun dari luar dan bersifat stabil. Peran adalah bentuk dari perilaku yang diharapkan dari seseorang pada situasi sosial tertentu. Peran menjadi bermakna ketika dikaitkan dengan orang lain, komunitas sosial atau politik. Menurut Biddle dan Thomas dalam Arisandi, peran adalah serangkaian rumusan yang membatasi perilaku-perilaku yang diharapkan dari pemegang kedudukan tertentu.<sup>7</sup>

Soerjono Soekanto menyatakan bahwa peran atau peranan merupakan pola perilaku yang dikaitkan dengan status atau kedudukan sebagai pola perilaku. Peranan (*role*) merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka ia menjalankan suatu peran. Keduanya tidak dapat dipisahkan karena tidak ada peranan tanpa kedudukan atau kedudukan tanpa peran. Setiap orang mempunyai macam-macam peran yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya. Hal itu sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuat bagi masyarakat kepadanya.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Toeri Peran, (<https://rinawahyu42.wordpress.com>, dikses 2 Agustus 2020).

<sup>8</sup> Soerjono Soekanto, 1983, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, 1983, h.72.

### 3. Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres

Kepolisian Resor (Polres) menurut Pasal 1 angka 5 Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Sektor adalah pelaksana tugas dan wewenang Polri di wilayah kabupaten/kota yang berada di bawah Kapolda. Selanjutnya pada Pasal 1 angka 20 disebutkan bahwa Satuan Lalu Lintas (Satlantas) adalah unsur pelaksana tugas pokok fungsi lalu lintas pada tingkat Polres yang berada di bawah Kapolres.

Pasal 59 Peraturan Kapolri No. 23 Tahun 2010, menjelaskan bahwa Satlantas bertugas melaksanakan Turjawali lalu lintas, pendidikan masyarakat lalu lintas (Dikmaslantas), pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi, penyidikan kecelakaan lalu lintas dan penegakan hukum di bidang lalu lintas. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Satlantas Polres menyelenggarakan fungsi :

- 1) pembinaan lalu lintas kepolisian;
- 2) pembinaan partisipasi masyarakat melalui kerja sama lintas sektoral, Dikmaslantas, dan pengkajian masalah di bidang lalu lintas;
- 3) pelaksanaan operasi kepolisian bidang lalu lintas dalam rangka penegakan hukum dan keamanan, keselamatan, ketertiban, kelancaran lalu lintas (Kamseltibcarlantas);
- 4) pelayanan administrasi registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta pengemudi;
- 5) pelaksanaan patroli jalan raya dan penindakan pelanggaran serta penanganan kecelakaan lalu lintas dalam rangka penegakan hukum, serta menjamin Kamseltibcarlantas di jalan raya;
- 6) pengamanan dan penyelamatan masyarakat pengguna jalan; dan
- 7) perawatan dan pemeliharaan peralatan dan kendaraan.

Dengan demikian, peran Satlantas Polres adalah perilaku yang diharapkan dari kedudukannya sebagai unsur pelaksana tugas pokok fungsi lalu lintas pada tingkat Polres. Dalam hal ini adalah Satlantas Polres Blora kaitannya dengan pelayanan mutasi kendaraan melalui *online system*.

#### 4. Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).<sup>9</sup> Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain

Pelayanan menurut Basu Swasta pelayanan adalah kegiatan yang dapat diidentifikasikan dan bersifat media penghubung antara satu pihak dengan pihak lain dengan maksud dan tujuan tertentu.<sup>10</sup> Definisi diatas mengandung makna, bahwa pelayanan adalah sebuah aktivitas yang sifatnya sebagai penghubung antara yang diberikan layanan dengan tujuan yang hendak dicapai.

---

<sup>9</sup> Tim Penyusun, 1990, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka, h. 415.

<sup>10</sup> Basu Swastha, 1993, *Pengantar Bisnis Modern Edisi Ketiga*, Yogyakarta: Liberti, h. 342

## 5. Mutasi Kendaraan Bermotor

Mutasi diartikan sebagai pemindahan. Sedangkan kendaraan bermotor menurut Pasal 1 angka 8 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan di atas rel.

Mutasi kendaraan bermotor ialah suatu usaha untuk mengurus administrasi mengenai perpindahan identifikasi kendaraan bermotor dari daerah asal ke daerah tujuan yang disesuaikan dengan kepindahan dari alamat si pemilik kendaraan yang baru.<sup>11</sup> Untuk lebih jelasnya diberikan contoh, misal A membeli satu buah unit sepeda motor dari daerah Kabupaten Kudus sedangkan A bertempat tinggal di Kabupaten Blora, maka agar status surat motor tersebut sesuai dengan nama dan alamat A, maka perlu dilakukan mutasi kendaraan di kantor Satlantas Polres Blora. Setelah dilakukan mutasi kendaraan maka nama yang ada pada surat kendaraan seperti STNK dan juga BPKB akan berubah atas nama A dan sesuai dengan alamat tempat saya A. Dengan adanya mutasi kendaraan ini maka plat nomor kendaraan pun juga ikut berubah dengan nomor plat yang baru.

Kebijakan pelayanan mutasi kendaraan bermotor adalah suatu usaha yang dilakukan oleh Satlantas Polres dalam rangka memberikan

---

<sup>11</sup> Pengertian Mutasi, Syarat, Tata Cara Mutasi Kendaraan, (<https://automotivexist.blogspot.com>, diakses 25 Juli 2020).

pelayanan terhadap masyarakat dalam mengurus administrasi perpindahan identifikasi kendaraan bermotor.

## 6. *Online System*

Istilah *online* dalam bahasa Indonesia dipadankan menjadi dalam jaringan (daring), yaitu perangkat elektronik yang terhubung ke jaringan internet.<sup>12</sup>

Sistem menurut McLeod adalah suatu kesatuan (*entity*) yang terdiri dari bagian-bagian (sub system) yang saling berkaitan dengan tujuan untuk mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>13</sup>

Online system adalah sistem yang menerima langsung input pada area dimana input tersebut direkam dan menghasilkan output yang dapat berupa hasil komputasi pada area dimana mereka dibutuhkan. Area sendiri dapat dipisah-pisah dalam skala, misalnya ratusan kilometer.<sup>14</sup>

## E. Kerangka Teoritik

### 1. Teori Efektivitas Hukum

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil

---

<sup>12</sup> Padanan Istilah Online dan Offline, (<http://badanbahasa.kemdikbud.go.id>, diakses 20 Oktober 2020).

<sup>13</sup> Wirantika Idris, Junaidi Sabtu, M. Kasyif G. Umar, "Sistem Informasi Pengelolaan Data Mutasi Kendaraan Bermotor Pada Samsat Halmahera Selatan Berbasis Web", *Jurnal Ilmiah Ilkominfo*, Volume 3 Juli No. 2 Tahun 2020, h. 71

<sup>14</sup> Rafiqhi Assegaf, Pengertian Sistem Online, (<https://www.scribd.com/document>, diakses 2 November 2020).

guna atau menunjang tujuan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektif adalah sesuatu yang ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya) sejak dimulai berlakunya suatu Undang-Undang atau peraturan. Sedangkan efektivitas itu sendiri adalah keadaan dimana dia diperankan untuk memantau.<sup>15</sup>

Hukum sebagai kaidah merupakan patokan mengenai sikap tindak atau perilaku yang pantas. Metode berpikir yang dipergunakan adalah metode deduktif-rasional, sehingga menimbulkan jalan pikiran yang dogmatis. Di lain pihak ada yang memandang hukum sebagai sikap tindak atau perilaku yang teratur (ajeg). Metode berpikir yang digunakan adalah induktif-empiris, sehingga hukum dilihat sebagai tindak yang diulang-ulang dalam bentuk yang sama, yang mempunyai tujuan tertentu.<sup>16</sup>

Beberapa pendapat mengemukakan tentang teori efektivitas seperti Bronislav Malinowski, Clarence J. Dias, Allot dan Murmer. Bronislav Malinowski mengemukakan bahwa teori efektivitas pengendalian sosial atau hukum, hukum dalam masyarakat dianalisa dan dibedakan menjadi dua yaitu : (1) masyarakat modern, (2) masyarakat primitif. Masyarakat modern merupakan masyarakat yang perekonomiannya berdasarkan pasar yang sangat luas, spesialisasi di bidang industri dan pemakaian teknologi

---

<sup>15</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2002, Jakarta, Balai Pustaka, h. 284.

<sup>16</sup> Teori Efektivitas Soerjono Soekanto, (<http://lawmetha.wordpress.com>, diakses 3 November 2020).

canggih, didalam masyarakat modern hukum yang dibuat dan ditegakkan oleh pejabat yang berwenang.<sup>17</sup>

Pandangan lain tentang efektivitas hukum oleh Clarence J Dias sebagaimana dikutip Marcus Priyo Guntarto, menyatakan bahwa terdapat 5 (lima) syarat bagi efektif tidaknya satu sistem hukum meliputi :<sup>18</sup>

- 1) Mudah atau tidaknya makna isi aturan-aturan itu ditangkap.
- 2) Luas tidaknya kalangan didalam masyarakat yang mengetahui isi aturanaturan yang bersangkutan.
- 3) Efisien dan efektif tidaknya mobilisasi aturan-aturan hukum dicapai dengan bantuan aparat administrasi yang menyadari melibatkan dirinya kedalam usaha mobilisasi yang demikian, dan para warga masyarakat yang terlibat dan merasa harus berpartisipasi dalam proses mobilisasi hukum.
- 4) Adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang tidak hanya harus mudah dihubungi dan dimasukan oleh setiap warga masyarakat, akan tetapi harus cukup efektif menyelesaikan sengketa.
- 5) Adanya anggapan dan pengakuan yang cukup merata di kalangan warga masyarakat yang beranggapan bahwa aturan-aturan dan pranata-pranata hukum itu memang sesungguhnya berdaya mampu efektif.

Achmad Ali sebagaimana dikutip Marcus Priyo menyatakan bahwa keberlakuan hukum dapat efektif apabila :<sup>19</sup>

- 1) Relevansi aturan hukum dengan kebutuhan orang yang menjadi target
- 2) Kejelasan dari rumusan substansi aturan hukum, sehingga mudah dipahami oleh orang yang menjadi target hukum
- 3) Sosialisasi yang optimal kepada semua orang yang menjadi target hukum.
- 4) Undang-undang sebaiknya bersifat melarang, bukan bersifat mengharuskan. Pada umumnya hukum prohibitor lebih mudah dilaksanakan daripada hukum mandatur.

---

<sup>17</sup> Salim,H.S dan Erlis Septiana Nurbani, 2013, *Penerapan Teori Hukum Pada Tesis dan Disertasi*, Rajawali Press, Jakarta, h. 308.

<sup>18</sup> Marcus Priyo Gunarto, *Kriminalisasi dan Penalisisasi Dalam Rangka Fungsionalisasi Perda dan Retribusi*, Program Doktor Ilmu Hukum Universitas Diponegoro Semarang, 2011, h. 71.

<sup>19</sup> *Ibid.*



- 5) Sanksi yang akan diancam dalam undang-undang harus dipadankan dengan sifat undang-undang yang dilanggar, suatu sanksi yang tepat untuk tujuan tertentu, mungkin saja tidak tepat untuk tujuan lain. Berat sanksi yang diancam harus proporsional dan memungkinkan untuk dilaksanakan.

Soerjono Soekanto menggunakan tolak ukur efektivitas dalam penegakan hukum pada lima hal yakni :<sup>20</sup>

- 1) Faktor Hukum

Hukum berfungsi untuk keadilan, kepastian dan kemanfaatan. Dalam praktik penyelenggaraan hukum di lapangan ada kalanya terjadi pertentangan antara kepastian hukum dan keadilan. Kepastian Hukum sifatnya konkret berwujud nyata, sedangkan keadilan bersifat abstrak sehingga ketika seseorang hakim memutuskan suatu perkara secara penerapan undang-undang saja maka ada kalanya nilai keadilan itu tidak tercapai. Maka ketika melihat suatu permasalahan mengenai hukum setidaknya keadilan menjadi prioritas utama. Karena hukum tidaklah semata-mata dilihat dari sudut hukum tertulis saja.<sup>21</sup>

- 2) Faktor Penegakan Hukum

Dalam berfungsinya hukum, mentalitas atau kepribadian petugas penegak hukum memainkan peranan penting, kalau peraturan sudah baik, tetapi kualitas petugas kurang baik, ada masalah. Selama ini ada kecenderungan yang kuat di kalangan masyarakat untuk mengartikan hukum sebagai petugas atau penegak hukum, artinya hukum diidentikkan dengan tingkah laku nyata petugas atau penegak hukum.

---

<sup>20</sup> Soerjono Soekanto, 2007, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, h. 5.

<sup>21</sup> *Ibid.*, h.8

Sayangnya dalam melaksanakan wewenangnya sering timbul persoalan karena sikap atau perlakuan yang dipandang melampaui wewenang atau perbuatan lainnya yang dianggap melunturkan citra dan wibawa penegak hukum. Hal ini disebabkan oleh kualitas yang rendah dari aparat penegak hukum tersebut.<sup>22</sup>

### 3) Faktor Sarana atau Fasilitas Pendukung

Faktor sarana atau fasilitas pendukung mencakup perangkat lunak dan perangkat keras, Menurut Soerjono Soekanto bahwa para penegak hukum tidak dapat bekerja dengan baik, apabila tidak dilengkapi dengan kendaraan dan alat-alat komunikasi yang proporsional. Oleh karena itu, sarana atau fasilitas mempunyai peranan yang sangat penting di dalam penegakan hukum. Tanpa adanya sarana atau fasilitas tersebut, tidak akan mungkin penegak hukum menyasikan peranan yang seharusnya dengan peranan yang aktual.

### 4) Faktor Masyarakat

Penegak hukum berasal dari masyarakat dan bertujuan untuk mencapai kedamaian di dalam masyarakat. Setiap warga masyarakat atau kelompok sedikit banyaknya mempunyai kesadaran hukum. Persoalan yang timbul adalah taraf kepatuhan hukum, yaitu kepatuhan hukum yang tinggi, sedang, atau kurang. Adanya derajat kepatuhan hukum masyarakat terhadap hukum, merupakan salah satu indikator berfungsinya hukum yang bersangkutan.

---

<sup>22</sup> *Ibid.*, h.21

## 5) Faktor Kebudayaan

Kebudayaan pada dasarnya mencakup nilai-nilai yang mendasari hukum yang berlaku, nilai-nilai mana yang merupakan konsepsi-konsepsi yang abstrak mengenai apa yang dianggap baik (sehingga dituruti) dan apa yang dianggap buruk (sehingga dihindari). Maka, kebudayaan Indonesia merupakan dasar atau mendasari hukum adat yang berlaku. Disamping itu berlaku pula hukum tertulis (perundang-undangan), yang dibentuk oleh golongan tertentu dalam masyarakat yang mempunyai kekuasaan dan wewenang untuk itu. Hukum perundang-undangan tersebut harus dapat mencerminkan nilai-nilai yang menjadi dasar dari hukum adat, agar hukum perundang-undangan tersebut dapat berlaku secara aktif.

Kelima faktor di atas saling berkaitan dengan eratnya, karena menjadi hal pokok dalam penegakan hukum, serta sebagai tolok ukur dari efektifitas penegakan hukum. Dari lima faktor penegakan hukum tersebut faktor penegakan hukumnya sendiri merupakan titik sentralnya. Hal ini disebabkan oleh baik undang-undangnya disusun oleh penegak hukum, penerapannya pun dilaksanakan oleh penegak hukum dan penegakan hukumnya sendiri juga merupakan panutan oleh masyarakat luas.

## 2. Teori Sistem Hukum

Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan arti sistem yaitu (1) perangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas; (2) susunan yang teratur dari pandangan, teori, asas, dsb; dan (3) metode. Sedangkan hukum sulit untuk diberikan pengertian atau definisi yang dapat mencakup “keseluruhan makna hukum” karena mencakup bidang yang sangat luas dan bersifat abstrak karena itu para ahli hukum memberikan definisi tentang hukum yang berbeda sesuai dengan sudut pandang masing-masing sebagaimana pendapat Immanuel Kant “*Noch suche die Juristen eine Definition zu ihrem Begriffe von Recht*” (tidak ada seorang ahli hukum yang dapat mendefinisikan hukum). Namun, sebagai pedoman “Hukum ialah keseluruhan kaidah-kaidah serta asas-asas yang mengatur pergaulan hidup dalam masyarakat dan bertujuan memelihara ketertiban serta meliputi lembaga-lembaga dan proses guna mewujudkan berlakunya kaidah sebagai kenyataan dalam masyarakat.”<sup>23</sup>

Menurut Sudikno Mertokusumo, sistem hukum adalah suatu kesatuan yang terdiri dari unsur-unsur yang mempunyai interaksi satu sama lain dan bekerja sama untuk mencapai tujuan kesatuan tersebut. Sistem hukum diartikan keseluruhan unsur-unsur hukum yang saling berkaitan atau berinteraksi, sehingga jika salah satu unsur tidak berfungsi maka keseluruhan unsur-unsur tersebut tidak dapat berjalan dengan baik.

---

<sup>23</sup> Sudjana, *Penerapan Sistem Hukum Menurut Lawrence W Friedman Terhadap Efektivitas Perlindungan Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2000*, Al Amwal, Volume 2, Nomor 1, Agustus 2019, h.79

Hans Kelsen mengatakan bahwa sistem hukum adalah suatu sistem norma, yaitu patokan berperilaku yang dapat berwujud perintah, larangan, dan kebolehan. Kelsen menekankan bahwa suatu sistem norma dikatakan valid jika diperoleh dari norma yang lebih tinggi di atasnya, yang selanjutnya sampai pada tingkat dimana norma tersebut tidak dapat diperoleh dari norma lain yang lebih tinggi, ini yang disebut sebagai norma dasar atau *grund norm*.<sup>24</sup>

Teori sistem hukum yang dikemukakan oleh Lawrence M. Friedman menyebutkan bahwa sistem hukum terdiri atas perangkat struktur hukum, substansi hukum (perundang-undangan) dan kultur hukum atau budaya hukum. Struktur hukum menurut Friedman adalah “*The structure of a system is its skeletal framework; ...the permanent shape, the institutional body of the system.*” Ini berarti bahwa struktur suatu sistem adalah kerangka-kerangkanya; sebuah bentuk permanen, badan institusional dari sistem.<sup>25</sup> Dengan demikian secara singkat dapat dikatakan bahwa struktur hukum berkaitan dengan kelembagaan atau penegak hukum termasuk kinerjanya (pelaksanaan hukum).

Substansi hukum adalah “*The substance is composed of substantive rules and also about how institutions should behave*”. Ini berarti bahwa substansi hukum terdiri dari aturan substantif dan juga bagaimana seharusnya institusi berperilaku. Budaya Hukum menurut

---

<sup>24</sup> Hans Kelsen, 2008, *Teori Umum Tentang Hukum dan Negara*, Nusa Media, Bandung, h 159.

<sup>25</sup> Priyo Hutomo, *Perspektif Teori Sistem Hukum Dalam Pembaharuan Pengaturan Sistem Pemasarakatan Militer*, Legacy : Jurnal Hukum dan Perundang-Undangan, Volume 1 Nomor 1, Maret 2021, h.52.

Friedman adalah “*It is the element of social attitude and value. Behavior depends on judgement about which options are useful or correct. Legal culture refers to those parts of general culture-customs, opinions, ways of doing and thinking-that bend social forces toward or away from the law.*” Ini berarti bahwa budaya hukum adalah elemen dari sikap dan nilai sosial. Perilaku bergantung pada penilaian tentang pilihan mana yang berguna atau benar. Budaya hukum mengacu pada bagian-bagian dari budaya umum, adat istiadat, pendapat, cara melakukan dan berpikir yang membelokkan kekuatan sosial ke arah atau menjauh dari hukum.<sup>26</sup>

Ketiga komponen tersebut mendukung berjalannya sistem hukum di suatu negara. Secara realitas sosial, keberadaan sistem hukum yang terdapat dalam masyarakat mengalami perubahan-perubahan sebagai akibat pengaruh, apa yang disebut dengan modernisasi atau globalisasi baik itu secara revolusi maupun evolusi.<sup>27</sup>

Di Indonesia berbicara struktur hukum maka hal tersebut merujuk pada struktur institusi-institusi penegakan hukum, seperti kepolisian, kejaksaan dan pengadilan. Aspek lain dari sistem hukum adalah substansinya.<sup>28</sup> Substansi adalah aturan, norma, dan pola perilaku nyata manusia yang berada dalam sistem itu. Jadi substansi hukum menyangkut peraturan perundang-undangan yang berlaku yang memiliki kekuatan yang mengikat dan menjadi pedoman bagi aparat penegak hukum. Kultur

---

<sup>26</sup> *Ibid.*, h.53.

<sup>27</sup> Saifullah, 2007, *Refleksi Sosiologi Hukum*, Bandung: Refika Aditama, h. 26

<sup>28</sup> Achmad Ali, 2002, *Keterpurukan Hukum Di Indonesia*, Jakarta: Ghalia Indonesia, h. 8

hukum menyangkut budaya hukum yang merupakan sikap manusia (termasuk budaya hukum aparat penegak hukumnya) terhadap hukum dan sistem hukum. Sebaik apapun penataan struktur hukum untuk menjalankan aturan hukum yang ditetapkan dan sebaik apapun kualitas substansi hukum yang dibuat tanpa didukung budaya hukum oleh orang-orang yang terlibat dalam sistem dan masyarakat maka penegakan hukum tidak akan berjalan secara efektif.<sup>29</sup>

### 3. Teori Kemanfaatan

Teori kemanfaatan (utilitas) menganggap, bahwa tujuan hukum semata-mata untuk memberikan kemanfaatan atau kebahagiaan yang sebesar-besarnya bagi sebanyak-banyaknya warga masyarakat. Penanganannya didasarkan pada filsafat sosial, bahwa setiap warga masyarakat mencari kebahagiaan, dan hukum merupakan salah satu alatnya. Tokohnya adalah Jeremy Bentham (1748-1832) adalah seorang filsuf, ekonom, yuris, dan reformer hukum, yang memiliki kemampuan untuk memformulasikan prinsip kegunaan/kemanfaatan (utilitas) menjadi doktrin etika, yang dikenal sebagai *utilitarianism* atau madhab utilitis.<sup>30</sup>

Prinsip utility tersebut dikemukakan oleh Bentham dalam karya monumentalnya *Introduction to the Principles of Morals and Legislation* (1789). Bentham mendefinisikannya sebagai sifat segala benda tersebut

---

<sup>29</sup> Secsio Jimec Nainggolan dkk, Analisis Yuridis Penentuan Kedudukan Saksi Pelaku Sebagai *Justice Collaborators* Dalam Tindak Pidana Narkotika di Pengadilan Negeri Pematang Siantar (Studi Putusan No: 231/Pid.Sus/2015/PN, *USU Law Journal*, Vol.5.No.3, Oktober 2017, h. 109.

<sup>30</sup> Aryani Witasari, *Materi Kuliah Teori-Teori Hukum*, Magister Ilmu Hukum, Unissula, Semarang, 2021.

cenderung menghasilkan kesenangan, kebaikan, atau kebahagiaan, atau untuk mencegah terjadinya kerusakan, penderitaan, atau kejahatan, serta ketidakbahagiaan pada pihak yang kepentingannya dipertimbangkan. Menurut Jeremy Bentham utilitarianisme dapat dirumuskan 3 (tiga) kriteria objektif yang dapat dijadikan dasar objektif sekaligus norma untuk menilai suatu kebijaksanaan atau tindakan.<sup>31</sup>

Kriteria Pertama, manfaat, yaitu bahwa kebijaksanaan atau tindakan itu mendatangkan manfaat atau kegunaan tertentu. Jadi, kebijaksanaan atau tindakan yang baik adalah menghasilkan hal yang baik. Sebaliknya, kebijaksanaan atau tindakan yang tidak baik adalah yang mendatangkan kerugian tertentu.<sup>32</sup>

Kriteria Kedua, manfaat terbesar, yaitu bahwa kebijaksanaan atau tindakan itu mendatangkan manfaat besar (atau dalam situasi tertentu lebih besar) dibandingkan dengan kebijaksanaan atau tindakan alternatif lainnya. Atau kalau yang dipertimbangkan adalah soal akibat baik dan akibat buruk dari suatu kebijaksanaan atau tindakan, maka suatu kebijaksanaan atau tindakan dinilai baik secara moral kalau mendatangkan lebih banyak manfaat dibandingkan dengan kerugian. Dalam situasi tertentu, ketika kerugian tidak bisa dihindari, dapat dikatakan bahwa tindakan yang baik adalah tindakan yang menimbulkan kerugian terkecil (termasuk kalau dibandingkan dengan kerugian yang ditimbulkan oleh kebijaksanaan atau tindakan alternatif).

---

<sup>31</sup> *Ibid.*

<sup>32</sup> *Ibid.*



Kriteria Ketiga, menyangkut pertanyaan manfaat terbesar untuk siapa, untuk saya atau kelompokku, atau juga untuk semua orang lain yang terkait, terpengaruh dan terkena kebijaksanaan atau tindakan yang akan di ambil. Dalam menjawab pertanyaan ini, etika utilitarianisme memberikan kriteria ketiga yaitu bahwa manfaat terbesar adalah bagi sebanyak mungkin orang.<sup>33</sup>

Masyarakat mengharapkan manfaat dalam pelaksanaan atau penegakan hukum. Hukum itu untuk manusia, maka pelaksanaan hukum atau penegakkan hukum harus memberi manfaat atau kegunaan bagi masyarakat. Jangan sampai justru karena hukumnya dilaksanakan atau ditegakkan malah akan timbul keresahan di dalam masyarakat itu sendiri.<sup>34</sup>

## **F. METODE PENELITIAN**

### **1. Metode Pendekatan**

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis empiris, yaitu penelitian yang berbasis pada ilmu hukum normatif (peraturan perundang-undangan), tetapi bukan mengkaji mengenai sistem norma melainkan mengamati bagaimana reaksi dan interaksi yang terjadi ketika sistem norma tersebut bekerja di dalam

---

<sup>33</sup> *Ibid.*

<sup>34</sup> Sudikno Mertokusumo, 2005, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Liberty, 2005), h.160.

masyarakat.<sup>35</sup> Penelitian ini meninjau dari sudut ilmu hukum dan peraturan-peraturan tertulis lainnya yang berkaitan dengan pelayanan mutasi kendaraan bermotor.

## 2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi yang digunakan dalam penelitian ini analitis yang merupakan penelitian untuk menggambarkan dan menganalisa masalah yang ada yang akan disajikan secara deskriptif. Suatu penelitian yang bersifat deskriptif bermaksud untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya dengan maksud terutama untuk mempertegas hipotesis-hipotesis agar dapat membantu di dalam memperkuat teori-teori lama atau dalam menyusun teori-teori baru kemudian melakukan interpretasi serta analisis terhadap data yang terkumpul guna mencari jawaban dari permasalahan yang diteliti.<sup>36</sup>

Penulisan deskriptif analitis ini dimaksudkan untuk melukiskan, menggambarkan, membahas dan menguraikan dengan tepat dan jelas mengenai peran Satlantas Polres Blora dalam pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system*.

---

<sup>35</sup> Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, 2013, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Pustaka Pelajara, Yogyakarta, h. 47.

<sup>36</sup> Rully Trie Prasetyo, Umar Ma'ruf, Anis Mashdurohatun, *Tindak Pidana Korporasi Dalam Perspektif Kebijakan Formulasi Hukum Pidana*, Jurnal Hukum Khaira Ummah Vol. 12. No. 4 Desember 2017, h.731.

### 3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

- a. Data primer adalah yang berupa fakta-fakta dan keterangan-keterangan yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian/lapangan. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak Satlantas Polres Blora selaku pelaksana pelayanan mutasi kendaraan bermotor.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan guna mendapatkan landasan teoritis berupa pendapat-pendapat atau tulisan-tulisan para ahli hukum atau pihak-pihak lain yang berwenang dan juga untuk memperoleh informasi baik dalam bentuk ketentuan formal maupun data melalui naskah resmi yang ada. Bahan hukum data sekunder terdiri dari :
  - 1) Bahan hukum primer
    - a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
    - b) Undang- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia.
    - c) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
    - d) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

2) Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder diambil dari literatur, buku-buku dan makalah-makalah yang menyangkut masalah judul.

3) Bahan hukum tersier

Bahan hukum yang memberikan petunjuk atas bahan hukum primer dan sekunder seperti kamus, ensiklopedia dan sebagainya.

#### 4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah studi lapangan dan studi kepustakaan (*library research*).

a. Studi lapangan

Studi lapangan dilakukan melalui wawancara secara bebas terpimpin dengan pihak Satlantas Polres Blora, yaitu :

- 1) AKP Dodiawan, selaku Kasatlantas Polres Blora
- 2) IPDA Zainul Arifin, selaku Kanit Regident (Registrasi dan Indentifikasi) Polres Blora.

b. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan dengan mempelajari literatur, peraturan perundang-undangan dan lainnya yang ada relevansinya dengan pokok bahasan penelitian.

#### 5. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif yaitu analisis yang sifatnya non statistik atau non

matematis. Data yang telah diperoleh akan dianalisis isinya dengan menggunakan asas-asas hukum, teori-teori hukum, pendapat para ahli dan peraturan perundang-undangan yang ada selanjutnya disusun dalam bentuk penelitian dan disajikan secara deskriptif.

## **G. Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka konseptual dan kerangka teoritik, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai tinjauan tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, tinjauan tentang pelayanan publik, tinjauan tentang registrasi identifikasi dan mutasi kendaraan bermotor, dan pelayanan publik ditinjau dari hukum Islam.

### **BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan dilakukan analisis mengenai penyebab belum efektifnya peran Satlantas Polres Blora dalam pelayanan mutasi kendaraan bermotor di Kabupaten Blora dan hambatan yang dihadapi oleh Satlantas Polres Blora dalam pelayanan mutasi kendaraan bermotor di Kabupaten Blora dan solusinya.

### **BAB IV PENUTUP**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai simpulan dan saran.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

##### 1. Pengertian Kepolisian Negara Republik Indonesia

Istilah polisi di Yunani disebut dengan *politeia*, di Inggris *police* juga dikenal dengan *constable*, di Amerika dikenal dengan istilah *sheriff*, di Belanda dikenal dengan istilah *polizei*.” Dilihat dari sisi historis, istilah polisi di Indonesia tampaknya mengikuti dan menggunakan istilah *politie* di Belanda. Hal ini sebagai akibat dan pengaruh dari bangunan sistem hukum Belanda yang banyak dianut di negara Indonesia.<sup>37</sup>

Satipto Raharjo menyebut polisi sebagai “penegak hukum kelas jalanan”, sebab polisi adalah aparat penegak hukum yang secara langsung berhubungan dengan pelaku kejahatan di lapangan. Sedangkan aparat penegak hukum lainnya seperti jaksa, hakim dan lembaga pemasyarakatan disebut dengan “penegak hukum kelas gedongan”. Hal ini karena polisi yang berada pada jajaran penegakan hukum layak untuk diberi tempat dan penilaian tersendiri karena kualitasnya yang berbeda. Polri merupakan suatu badan yang bersifat kerakyatan, karena sifat pekerjaannya yang harus berada dan bergerak di tengah-tengah rakyat sehingga harus memelihara kontak-kontak yang intensif dengan lingkungan sosialnya.

---

<sup>37</sup> Sadjijono, 2010, *Memahami Hukum Kepolisian*, Laksbang Pressindo, Yogyakarta, h. 2.

Kualitas pekerjaan yang demikian itu berbeda sekali dengan yang dijalankan oleh badan lain, seperti jaksa dan hakim yang menempatkan dirinya dalam jarak yang cukup jauh dari rakyat, dari kontak-kontrak langsung dan intensif dengan rakyat.<sup>38</sup>

Kepolisian menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah segala hal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Istilah kepolisian dalam undang-undang ini mengandung dua pengertian, yakni fungsi polisi dan lembaga polisi. Fungsi kepolisian sebagaimana disebutkan dalam Pasal 2 Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, merupakan salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, pelindung, pengayom dan pelayan kepada masyarakat. Sedangkan lembaga kepolisian menurut Sadjijono adalah “organ pemerintah yang ditetapkan sebagai suatu lembaga dan diberikan kewenangan menjalankan fungsinya berdasarkan Peraturan perundang-undangan.”<sup>39</sup>

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, kepolisian adalah merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan,

---

<sup>38</sup> Suparmin, 2014, *Revitalisasi Hukum Kepolisian dari Perspektif Analisa SWOT (Strength Weakness Opportunity Threat)*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, h. 6

<sup>39</sup> Sadjijono, 2008, *Polri Dalam Perkembangan Hukum Di Indonesia*, Laksbang Pressindo, Yogyakarta, h.52.

pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri.

Kepolisian pada dasarnya merupakan alat negara yang memiliki heran bagi terpeliharanya ketertiban dan keamanan masyarakat. Selain menjaga ketertiban serta keamanan di dalam masyarakat, kepolisian juga masih mengemban tugas serta peran untuk pelayanan masyarakat untuk mendapatkan keadaan yang aman dan nyaman bagi kehidupan bermasyarakat dan bernegara.

Kepolisian Negara Republik Indonesia bertujuan untuk mewujudkan amanah dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia. Kepolisian Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri. Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah Kepolisian Nasional satu kesatuan dalam melaksanakan peran sebagai pemelihara keamanan, pemelihara ketertiban masyarakat, pelaksana penegak hukum serta memberikan perlindungan dan pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri.



Berdasarkan ketentuan Pasal 3 Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 52 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia, Organisasi Polri disusun secara berjenjang dari tingkat pusat sampai tingkat daerah berdasarkan daerah hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang terdiri dari :

- a. Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia, disingkat Mabes Polri;
- b. Kepolisian Daerah, disingkat Polda;
- c. Kepolisian Resor, disingkat Polres; dan
- d. Kepolisian Sektor, disingkat Polsek.

Adapun yang dimaksud dengan Korp Lalu Lintas (Korlantas) menurut Pasal 21 Perpres Nomor 5 Tahun 2017 merupakan unsur pelaksana tugas pokok bidang keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas yang berada di bawah Kapolri. Korlantas mempunyai tugas membina dan menyelenggarakan keamanan dan keselamatan, pendidikan masyarakat, penegakan hukum, registrasi dan identifikasi pengemudi dan kendaraan bermotor, patroli jalan raya serta koordinasi dan pengawasan penyidik pegawai negeri sipil di bidang lalu lintas. Satlantas adalah unsur pelaksana yang bertugas menyelenggarakan tugas kepolisian mencakup pengaturan, penjagaan, pengawalan dan patroli, pendidikan masyarakat dan rekayasa lalu lintas, registrasi dan identifikasi pengemudi atau kendaraan bermotor, penyidikan kecelakaan

lalu lintas dan penegakan hukum dibidang lalu lintas, guna memelihara keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas.

## 2. Tugas dan Fungsi Kepolisian Republik Indonesia

Kepolisian Republik Indonesia merupakan alat negara sebagai ujung tombak dalam memberikan perlindungan bagi seluruh rakyat dan negara Indonesia. Selaku alat negara penegak hukum Kepolisian Negara Republik Indonesia bertugas memelihara serta meningkatkan tertib hukum dan bersama-sama dengan segenap komponen kekuatan pertahanan keamanan negara lainnya membina ketenteraman masyarakat dan wilayah negara guna mewujudkan keamanan dan ketertiban masyarakat. Pembinaan kemampuan dan penggunaan kekuatan Kepolisian Negara Republik Indonesia diarahkan guna terselenggaranya tugas-tugas Kepolisian selaku alat negara penegak hukum dalam rangka mewujudkan keamanan dan ketertiban masyarakat salah satunya dengan melaksanakan penyelidikan berdasarkan peraturan perundang-undangan.<sup>40</sup>

Polri merupakan satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat yang bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada

---

<sup>40</sup> Sapto Winengku, Umar Ma'ruf, *Teknik Pembelian Terselubung Dalam Penyidikan Tindak Pidana Narkotika*, Jurnal Hukum Khaira Ummah, Volume 12. Nomo 4, Desember 2017, h. 877

masyarakat, serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak azasi manusia.

Dalam pelaksanaan fungsi tersebut, Polri memiliki tugas pokok sebagaimana diatur dalam Pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia yang menyatakan bahwa tugas pokok kepolisian adalah sebagai berikut :

1. memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat;
2. menegakan hukum, dan
3. memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut di atas, berdasarkan Pasal 14 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia, Polri bertugas :

- 1) melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah sesuai kebutuhan;
- 2) menyelenggarakan segala kegiatan dalam menjamin keamanan ketertiban dan kelancaran lalu lintas di jalan;
- 3) membina masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum masyarakat serta ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan;
- 4) turut serta dalam pembinaan hukum nasional;
- 5) memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum;

- 6) melakukan koordinasi, pengawasan, dan pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil, dan bentukbentuk pengamanan swakarsa;
- 7) melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lainnya;
- 8) menyelenggarakan indentifikasi kepolisian, kedokteran kepolisian, laboratorium forensik dan psikologi kepolisian untuk kepentingan tugas kepolisian;
- 9) melindungi keselamatan jiwa raga, harta benda, masyarakat, dan lingkungan hidup dari gangguan ketertiban dan/atau bencana termasuk memberikan bantuan dan pertolongan dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia;
- 10) melayani kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi dan/atau pihak yang berwenang;
- 11) memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingan dalam lingkungan tugas kepolisian; serta
- 12) melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan, yang dalam pelaksanaannya akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Fungsi kepolisian sebagaimana diatur dalam Pasal 2 UU Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia merupakan salah satu fungsi pemerintah masyarakat, serta pembimbingan masyarakat dalam

rangka terjaminnya tertib dan tegaknya hukum serta terbinanya ketentraman masyarakat guna terwujudnya keamanan dan ketertiban masyarakat.

Fungsi kepolisian sangat terkait dengan tugas-tugas kepolisian. Polisi adalah bagian kekuasaan eksekutif yang bertugas melindungi negara, alat-alat negara, demi kelancaran jalannya roda pemerintahan, rakyatnya dan hak-haknya terhadap penyerangan dan bahaya dengan selalu waspada dengan pertolongan dan paksaan.

Menurut Sadjijono dalam menjalankan fungsinya sebagai aparat penegak hukum polisi wajib memahami asas-asas hukum yang digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pelaksanaan tugas yaitu :<sup>41</sup>

- a. Asas legalitas, dalam melaksanakan tugasnya sebagai penegak hukum wajib tunduk pada hukum
- b. Asas Kewajiban, merupakan kewajiban polisi dalam menangani permasalahan dalam masyarakat yang bersifat diskresi, karna belum diatur dalam hukum
- c. Asas Partisipasi, Dalam rangka mengamankan lingkungan masyarakat polisi mengkoordinasikan pengamanan swakarsa untuk mewujudkan kekuatan hukum dikalangan masyarakat
- d. Asas Preventif selalu mengedepankan tindakan pencegahan dari pada penindakan kepada masyarakat.

---

<sup>41</sup> Sadjijono, Op.Cit., hlm. 17.

- e. Asas Subsidiaritas, melakukan tugas instansi lain agar tidak menimbulkan permasalahan yang lebih besar sebelum di tangani oleh institusi yang membidangi.

Berdasarkan asas-asas tersebut diatas maka fungsi polisi yang terdapat dalam Undang-Undang No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia telah mengalami perubahan citra, maka fungsi polisi menjadi fleksibel dalam artian satua saat mereka harus tegas menangani suatu peristiwa, namun dalam situasi tertentu mereka harus sangat dekat dengan masyarakat guna menjalankan asas preventif. Oleh karenanya harus mampu dan memahami perkembangan yang terjadi dalam masyarakat, serta kebutuhan mereka, dalam mendapatkan perlindungan keamanan. Keadaan ini menuntut polisi untuk mengetahui kapan dan saat seperti apa mereka harus bertindak jika terjadi pelanggaran besar dalam masyarakat.

Tugas Polisi sebagai penegak hukum untuk melindungi kepentingan masyarakat terhadap tindak pidana yang melanggar jiwa, kehormatan, kemerdekaan dan melanggar kepentingan hukum masyarakat dan negara. Penegakan hukum yang dilakukan oleh kepolisian ini bersifat represif. Tugas represif tersebut dapat dibagi menjadi represif yustisial (penyidikan) dan represif non yustisial (pemeliharaan ketertiban).<sup>42</sup>

Pada tingkat Polres, bertugas menyelenggarakan tugas pokok Polri dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan

---

<sup>42</sup> *Ibid.*, hlm 143.

hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dan melaksanakan tugas-tugas Polri lainnya dalam daerah hukum Polres, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sesuai dengan Pasal 6 Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Polres menyelenggarakan fungsi:

- a. pemberian pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan/pengaduan, pemberian bantuan dan pertolongan termasuk pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, dan pelayanan surat izin/keterangan, serta pelayanan pengaduan atas tindakan anggota Polri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. pelaksanaan fungsi intelijen dalam bidang keamanan guna terselenggaranya deteksi dini (*early detection*) dan peringatan dini (*early warning*);
- c. penyelidikan dan penyidikan tindak pidana, fungsi identifikasi dan fungsi laboratorium forensik lapangan dalam rangka penegakan hukum, serta pembinaan, koordinasi, dan pengawasan Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS);
- d. pembinaan masyarakat, yang meliputi pemberdayaan masyarakat melalui perpolisian masyarakat, pembinaan dan pengembangan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa dalam rangka peningkatan kesadaran dan ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan ketentuan peraturan perundang-undangan, terjalinnya hubungan antara Polri dengan masyarakat, koordinasi dan pengawasan kepolisian khusus;
- e. pelaksanaan fungsi Sabhara, meliputi kegiatan pengaturan, penjagaan pengawalan, patroli (Turjawali) serta pengamanan kegiatan masyarakat dan pemerintah, termasuk penindakan tindak pidana ringan (Tipiring), pengamanan unjuk rasa dan pengendalian massa, serta pengamanan objek vital, pariwisata dan Very Important Person (VIP);
- f. pelaksanaan fungsi lalu lintas, meliputi kegiatan Turjawali lalu lintas, termasuk penindakan pelanggaran dan penyidikan kecelakaan lalu lintas serta registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dalam rangka penegakan hukum dan pembinaan keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas;

- g. pelaksanaan fungsi kepolisian perairan, meliputi kegiatan patroli perairan, penanganan pertama terhadap tindak pidana perairan, pencarian dan penyelamatan kecelakaan di wilayah perairan, pembinaan masyarakat perairan dalam rangka pencegahan kejahatan, dan pemeliharaan keamanan di wilayah perairan; dan
- h. pelaksanaan fungsi-fungsi lain, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Polres memiliki beberapa unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolres. Salah satu unsur pelaksana tugas pokok adalah Satlantas. Satlantas bertugas melaksanakan Turjawali lalu lintas, pendidikan masyarakat lalu lintas (Dikmaslantas), pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi, penyidikan kecelakaan lalu lintas dan penegakan hukum di bidang lalu lintas. Satlantas sesuai dengan Pasal 59 ayat (3) Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Polres menyelenggarakan fungsi, yaitu:

- a. Pembinaan lalu lintas kepolisian;
- b. Pembinaan partisipasi masyarakat melalui kerja sama lintas sektoral, Dikmaslantas, dan pengkajian masalah di bidang lalu lintas;
- c. Pelaksanaan operasi kepolisian bidang lalu lintas dalam rangka penegakan hukum dan keamanan, keselamatan, ketertiban, kelancaran lalu lintas (Kamseltibcarlantas);
- d. Pelayanan administrasi registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta pengemudi;



- e. Pelaksanaan patroli jalan raya dan penindakan pelanggaran serta penanganan kecelakaan lalu lintas dalam rangka penegakan hukum, serta menjamin Kamseltibcarlantas di jalan raya;
- f. Pengamanan dan penyelamatan masyarakat pengguna jalan; dan
- g. Perawatan dan pemeliharaan peralatan dan kendaraan.

Berdasarkan Pasal 62 Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Polres Satlantas dalam melaksanakan tugas dibantu oleh :

- a. Urusan Pembinaan Operasional (Urbinsopsnal), yang bertugas melaksanakan pembinaan lalu lintas, melakukan kerja sama lintas sektoral, pengkajian masalah di bidang lalu lintas, pelaksanaan operasi kepolisian bidang lalu lintas dalam rangka penegakan hukum dan Kamseltibcarlantas, perawatan dan pemeliharaan peralatan dan kendaraan;
- b. Urusan Administrasi dan Ketatausahaan (Urmintu), yang bertugas menyelenggarakan kegiatan administrasi dan ketatausahaan;
- c. Unit Pengaturan, Penjagaan, Pengawasan dan Patroli (Unitturjawali), yang bertugas melaksanakan kegiatan Turjawali dan penindakan terhadap pelanggaran lalu lintas dalam rangka penegakan hukum;
- d. Unit Pendidikan Masyarakat dan Rekayasa (Unitdikyasa), yang bertugas melakukan pembinaan partisipasi masyarakat dan Dikmaslantas;

- e. Unit Registrasi dan Identifikasi (Unitregident), yang bertugas melayani administrasi registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta pengemudi; dan
- f. Unit Kecelakaan (Unitlaka), yang bertugas menangani kecelakaan lalu lintas dalam rangka penegakan hukum.

## **B. Tinjauan tentang Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan menurut Hayat adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna yang melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani secara sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.<sup>43</sup>

Pelayanan menurut Ivancevich dkk sebagaimana yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan menurut Gronroos, pelayanan adalah

---

<sup>43</sup> Hayat, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, PT Raja Grafindo Persada, Depok, h.22.

suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>44</sup>

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Inu dkk dalam Poltak Sinambela, publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Dengan demikian, menurut Lijan Poltak Sinambela pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau satuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>45</sup>

Menurut Hayat, melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun di dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik

---

<sup>44</sup> Ratminto dan Atik Setpti Winarsih, 2009, *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, h. 2.

<sup>45</sup> Lijan Poltak Sinambela, dkk, 2017, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, h.5

memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian layanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.<sup>46</sup>

Menurut Mukaron dan Laksana, pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>47</sup>

Pelayanan publik menurut ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat disimpulkan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Penyelenggara pelayanan publik yang disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga

---

<sup>46</sup> Hayat, Loc.Cit., h. 22

<sup>47</sup> Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2018, *Manajemen Pelayanan Publik*, CV Pustaka Setia, Bandung, h.41

independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pada prinsipnya pelayanan publik berbeda dengan pelayanan swasta. Karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakannya dari pelayanan swasta adalah :<sup>48</sup>

- a) Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata. Misalnya perijinan, sertifikat, peraturan, informasi keamanan, ketertiban, kebersihan, transportasi dan lain sebagainya.
- b) Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berskala regional, atau bahkan nasional. Contohnya dalam hal pelayanan transportasi, pelayanan bis kota akan bergabung dengan pelayanan mikrolet, bajaj, ojek, taksi dan kereta api untuk membentuk sistem pelayanan angkutan umum di Jakarta.
- c) Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis. Dalam dunia pelayanan berlaku prinsiputamakan pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Namun situasi nyata dalam hal hubungan antar lembaga pemerintahan sering memojokkan petugas pelayanan agar mendahulukan pelanggan internal.

---

<sup>48</sup> Puguh Agung Dwi P, 2020, *Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Di Kepolisian Resor Blora Dalam Rangka Mencegah Kecelakaan Lalu Lintas*, Tesis, Unissula, Semarang, h.51.

- d) Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan.
- e) Masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan. Desakan untuk memperbaiki pelayanan oleh polisi bukan dilakukan oleh hanya pelanggan langsung (mereka yang pernah mengalami gangguan keamanan saja), akan tetapi juga oleh seluruh lapisan masyarakat.
- f) Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing.

## **2. Asas Pelayanan Publik**

Asas pelayanan publik diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. Kepentingan umum, artinya pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. Kepastian hukum, artinya jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

- c. Kesamaan hak, artinya pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, artinya pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan, artinya pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif, artinya peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, artinya setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan, artinya setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas, artinya proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, artinya pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu, artinya penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

1. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, artinya setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

### 3. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik yang prima, perlu dilakukan penerapan pelayanan yang merupakan bagian yang harus diberikan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang dilaksanakan oleh pemerintah. Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, prinsip penyelenggara pelayanan publik adalah sebagai berikut :<sup>49</sup>

- a. Kesederhanaan

Kesederhanaan merupakan menyangkut tentang prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.

- b. Kejelasan

Kejelasan yang dimaksud adalah mencakup dalam hal tentang persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- c. Kepastian waktu

---

<sup>49</sup> Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, Op.Cit., h.84



Penyelesaian dan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.

d. Akurasi

Akurasi maksudnya adalah produk atau jasa pelayanan publik yang diberikan harus benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Selama masyarakat dalam proses melakukan layanan publik harus dapat menerima rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesain keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai untuk membantu menyelesaikan suatu pelayanan publik

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi yang ada.

- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta ikhlas dalam member pelayanan.

- j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertip, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parker, toilet dan lainnya.

#### 4. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang telah ditetapkan dan dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh si pemberi dan penerima pelayanan. Dalam menentukan suatu standar pelayanan pada organisasi pemerintah harus memiliki berbagai jenis bentuk aturan yang ditetapkan untuk mencapai pelayanan yang baik.<sup>50</sup> Standar pelayanan publik yang dapat ditetapkan oleh pihak penyelenggara adalah sebagai berikut :<sup>51</sup>

- a. Prosedur pelayanan, merupakan hal yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan masyarakat.
- b. Waktu penyelesaian, merupakan hal yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan masyarakat.

---

<sup>50</sup> Bab II Uraian Teoritis, <http://portaluniversitasquality.ac.id:55555/84/4/BAB%20II.pdf>, diakses 25 Oktober 2021.

<sup>51</sup> Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, Op.Cit, h.85.

- c. Biaya pelayanan, adalah hal termasuk dalam rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, merupakan hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak pemerintah.
- e. Sarana dan Prasarana, merupakan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan masyarakat.

Selanjutnya, pada Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa setiap standard pelayanan yang dipersyaratkan harus mencatumkan beberapa komponen yaitu sebagai berikut:

- a. Dasar Hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- b. Persyaratan, yaitu syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

- d. Jangka waktu, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- f. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam menyelenggarakan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
- i. Pengawasan internal, yaitu sistem pengendalian internal dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- k. Jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugas.

- l. Jaminan pelayanan, yaitu memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, yaitu dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko dan keraguan.
- n. Evaluasi kinerja pelaksana, yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksana kegiatan sesuai dengan standard pelayanan.

### **C. Tinjauan tentang Registrasi dan Identifikasi serta Mutasi Kendaraan Bermotor**

#### **1. Pengertian Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor**

Pasal 1 angka 1 Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor menyatakan bahwa yang dimaksud dengan registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Regident Ranmor) adalah fungsi kepolisian untuk memberikan legitimasi asal usul dan kelaikan, kepemilikan serta pengoperasian Ranmor, fungsi kontrol, forensik kepolisian dan pelayanan kepada masyarakat.

Setiap kendaraan bermotor wajib diregistrasikan baik kendaraan baru maupun kendaraan lama. Pada Pasa12 Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 menyatatakan bahwa setiap kendaraan bermotor wajib diregistrasikan. Registrasi tersebut meliputi :

- a. Registrasi Ranmor baru;
- b. Registrasi perubahan identitas Ranmor dan pemilik;

- c. Registrasi perpanjangan Ranmor; dan/atau
- d. Registrasi pengesahan Ranmor.

Sesuai fokus penelitian yaitu mengenai mutasi kendaraan bermotor maka di sini penulis lebih memfokuskan pada regident perubahan pemilik kendaran bermotor. Berdasarkan ketentuan Pasal 13 Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021, regident perubahan pemilik meliputi perubahan :

- a. nama tanpa perubahan pemilik dan alamat;
- b. alamat pemilik dan/atau nama pemilik Ranmor, berupa mutasi kendaran bermotor :
  - 1) dalam wilayah Regident Ranmor;
  - 2) keluar wilayah Regident Ranmor; atau
  - 3) masuk wilayah Regident Ranmor.
- c. pemilik Ranmor.

Registrasi perubahan pemilik kendraan bermotor dapat dilakukan karena :

- a. jual beli;
- b. hibah;
- c. warisan;
- d. lelang;
- e. pembagian harta bersama perkawinan atas dasar adanya perceraian;
- f. penyertaan Ranmor sebagai modal pada badan usaha berbadan hukum;

- g. kepemilikan Ranmor karena adanya penggabungan perusahaan berbadan hukum; dan
- h. tukar-menukar.

## 2. Fungsi Regident Kendaraan Bermotor

Fungsi Regident kendaraan bermotor yang ditangani oleh kepolisian adalah berkaitan dengan keamanan, keselamatan, ketertiban dan pelayanan kepada publik yang prima yang ditujukan untuk :<sup>52</sup>

- a. Memberikan jaminan keabsahan asal usul dan kepemilikan kendaraan bermotor (ditangani bidang BPKB). Hal ini berkaitan dengan perlindungan atas kepemilikan dan menunjukkan kendaraan yang dimilikinya bukan produk kejahatan. Selain itu juga dapat dijadikan aset penjamin atas kegiatan sosial masyarakat di bidang bisnis maupun perekonomian.
- b. Legitimasi pengoperasionalan (STNK dan TNKB), dalam konteks ini berkaitan dengan keselamatan bagi dirinya maupun orang lain. mengoperasionalkan kendaraan bermotor di jalan raya dapat menjadi korban maupun pelaku yang menghambat, merusak bahkan mematikan produktivitas diri kita maupun orang lain. Sehingga pemilik kendaraan berkewajiban untuk membayar pajak dan asuransi sebagai jaminan dan pembangunan jalan.

---

<sup>52</sup> Fungsi Registrasi Identifikasi Kendaraan Bermotor dan Pengemudi, <https://liputanpolri.com>, diaskes 20 Oktober 2021.

- c. Forensik kepolisian. Data kendaraan bermotor dan pengemudi pengemudi merupakan dasar dan bagian dari pemolisian khususnya pada fungsi penyidikan untuk mengungkap dan membuat terang suatu tindak pidana. Selain itu juga berkaitan dengan fungsi perlindungan pengayoman pelayanan karen akendaraan bermotor dan pengemudinya berkaitan dengan suatu kejahatan atau tindak pidana.
- d. Fungsi kontrol atau penegakkan hukum terhadap pelanggaran lalu lintas secara manual, semi elektronik maupun elektronik. Sistem data regident kendaraan bermotor dan pengemudi menjadi penting dan mendasar bagi kamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas.
- e. Pelayanan prima kepolisian yang cepat, tepat, akurat, transparan, akuntabel, informatif dan mudah diakses pada *one gate system* yang didukung *big data system*.

Kekuatan *regident* kendaraan bermotor ada pada sistem data yang dinamakan ERI atau *electronic registration and identification* yang terkoneksi pada STNK dan TNKB, serta penegakan hukum sehingga dapat mendukung program *road safety* dengan adanya sistem ANPR, *traffic attitude record* atau TAR dan program *de merit point system*, ETLE, ERP (*electronic road pricing*) atau jalan berbayar, E parking, *electronic toll colecting* atau ETC, E samsat, dan E banking.

*Regident* kendaraan bermotor yang dibangun melalui ERI menjadi pilar dalam program *road safety* untuk mewujudkan dan memelihara lalu



lintas yang aman selamat tertib dan lancar, meningkatkan kualitas keselamatan, menurunkan tingkat fatalitas korban kecelakaan, membangun budaya tertib berlalu lintas, dan memberikan pelayanan prima dalam *one gate system*.<sup>53</sup>

### **3. Prinsip-Prinsip Pelayanan dalam Pelaksanaan Regident Kendaraan Bermotor**

Pelaksanaan Regident Ranmor berpedoman pada prinsip-prinsip pelayanan :

- a. Sederhana, yaitu prosedur pelayanan Regident Ranmor yang mudah dipahami, dilaksanakan, dan diakses;
- b. Cepat, yaitu kepastian waktu dalam penyelesaian pelayanan Regident Ranmor;
- c. Akurat, yaitu pelayanan Regident Ranmor dilaksanakan secara teliti, cermat, tepat, dan berkualitas;
- d. Aman, yaitu proses dan produk pelayanan Regident Ranmor dapat memberikan perlindungan, rasa aman, dan kepastian hukum;
- e. Akuntabel, yaitu kualitas pejabat atau penyelenggara pelayanan Regident Ranmor bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan;

---

<sup>53</sup> Wajib Tahu Fungsi dan Sistem Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, <https://www.liputan6.com>, diakses 20 Oktober 2021.

- f. Informatif, yaitu tersedianya data dan informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan pelaksanaan Regident Ranmor ataupun untuk mendukung pemangku kepentingan lain; dan
- g. Nyaman, yaitu terselenggaranya pelayanan Regident Ranmor dalam suasana yang menyenangkan serta didukung sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

#### 4. Mutasi Kendaraan Bermotor

Mutasi kendaraan bermotor merupakan hal yang biasa terjadi. Mutasi kendaraan bermotor selain fisik kendaraan yang biasanya berpindah lokasi sekaligus merupakan perpindahan lokasi pembayaran pajak kendaraan bermotor namun masih dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), Dalam mutasi kendaraan juga dapat dilakukan bea balik nama kendaraan bermotor (BBN-KB) Pada Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dijelaskan bahwa Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) adalah pajak atas penguasaan dan atau penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan kedalam badan usaha.<sup>54</sup>

Mutasi Kendaraan Bermotor adalah perpindahan administrasi identifikasi kendaraan bermotor dari suatu daerah ke daerah lain sesuai

---

<sup>54</sup>Bab I Pendahuuan, <http://eprints.polsri.ac.id/6302/2/bab%202%20CSKRIPSI.pdf>, diakses 20 Oktober 2021.

dengan perpindahan alamat baru pemilik kendaraan bermotor, jenis mutasi sendiri terdiri dari 2 bagian yaitu :<sup>55</sup>

1. Mutasi luar provinsi, yaitu mutasi kendaraan dari/ke lain provinsi, kendaraan dari provinsi A ke provinsi B.
2. Mutasi dalam provinsi, yaitu mutasi kendaraan dari/ke lain kabupaten masih dalam 1 provinsi, kendaraan dari kabupaten A provinsi A ke kabupaten B provinsi A.

Berdasarkan ketentuan Pasa1 40 Peraturan Kapolri Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, dalam hal mutasi Ranmor keluar wilayah Regident Ranmor, dilaksanakan oleh kelompok kerja pada unit pelaksana Regident mutasi Ranmor. Kelompok kerja pada unit pelaksana Regident Mutasi Ranmor melakukan kegiatan:

- a. pemeriksaan berkas permohonan sebagaimana dimaksud dalam Pasal34 ayat (2);
- b. pemberitahuan secara tertulis dan mengembalikan kepada pemohon untuk melengkapi persyaratan, apabila dokumen persyaratan sebagaimana dimaksud pada huruf a tidal( lengkap;
- c. pemberitahuan kepada pemohon untuk melalrukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak mutasi keluar wilayah Regident Ranmor;
- d. penerimaan bukti pembayaran penerimaan negara bukan pajak mutasi keluar wilayah Regident Ranmor;

---

<sup>55</sup> Ibid.

- e. pencetakan tujuan mutasi keluar wilayah Regident Ranmor pada lembar perubahan di BPKB;
- f. pengambilan arsip BPKB pada unit pelaksana Regident kepemilikan Ranmor dan arsip STNK pada unit pelaksana regident pengoperasian Ranmor;
- g. penggabungan arsip BPKB dan STNK;
- h. pencetakan surat pengantar mutasi keluar wilayah Regident Ranmor;
- i. penandatanganan dokumen mutasi keluar wilayah Regident Ranmor oleh pejabat yang berwenang secara manual dan/atau elektron&;
- j. penyerahan dokumen mutasi keluar wilayah Regident Ranmor dan surat keterangan pengganti STNK kepada pemohon untuk diserahkan kepada unit pelaksana Regident mutasi Ranmor tujuan;
- k. pencatatan dalam buku register dan pangkalan data sistem informasi Regident Ranmor; dan
- l. penghapusan data Regident Ranmor pada unit layanan BPKB dan Sarnsat, setelah dilakukan pengecekan silang data Ranmor secara elektronik dan/atau melalui surat dari unit pelaksana Regident mutasi Ranmor tujuan.

Surat Keterangan pengganti STNK berfungsi sebagai pengganti STNK selama proses mutasi keluar wilayah Regident Ranmor, yang berlaku paling lama 60 (enam puluh) hari.

Pasal 41 Peraturan Kapolri Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor menyatakan bahwa

berdasarkan penyerahan dokumen Mutasi Ranmor keluar wilayah Regident pada unit pelaksana Regident mutasi Ranmor Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah/Kepolisian Resor tujuan, petugas melakukan :

- a. pemberitahuan kepada pemohon untuk melakukan Cek Fisik Ranmor;
- b. pencocokan hasil Cek Fisik Ranmor dengan dokumen mutasi Ranmor keluar wilayah Regident
- c. penelitian kelengkapan, keabsahan dan pengecekan silang dokumen mutasi Ranmor keluar wilayah Regident ke unit pelaksana Regident mutasi Ranmor asal secara manual danl atau elektronik;
- d. pemberitahuan secara tertulis dan mengembalikan kepada pemohon untuk melengkapi persyaratan, apabila hasil penelitian dokumen tidak lengkap;
- e. pemilahan dokumen mutasi Ranmor keluar wilayah Regident sebagaimana dimaksud dalam menjadi 2 bagian yaitu arsip BPKB; dan arsip STNK;
- f. penyerahan arsip BPKB kepada unit pelaksana Regident kepemilikan Ranmor untuk penerbitan BPKB;dan
- g. penyerahan arsip STNK kepada unit pelaksana Regident pengoperasian Ranmor untuk penerbitan STNK dan TNKB dengan melampirkan tanda bukti pendaftaran BPKB.

Pasal 42 Peraturan Kapolri Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor menyatakan bahwa setiap kelompok kerja pada Unit Pelaksana Regident mutasi Ranmor wajib

mencatat semua kegiatan dan kejadian dalam buku register dan/ atau secara elektronik pada pangkalan data sistem informasi Regident Ranmor.

#### D. Pelayanan Publik Ditinjau Dari Hukum Islam

Syariat Islam merupakan kosmologi kehidupan yang mengatur bagaimana seseorang dapat berinteraksi dengan Tuhan mereka, namun juga mampu menjadi insan yang siap mendedikasikan diri sebaik mungkin kepada orang lain. Syariat Islam sebagaimana dijelaskan Abubakar adalah tuntutan, bimbingan, dan aturan Allah, baik prinsip-prinsip maupun lainnya guna memandu perilaku manusia dalam hubungannya dengan Allah, sesama manusia, diri sendiri, dan lingkungan. Ajarannya tak terbatas dalam hal privat, melainkan juga meliputi sektor publik.<sup>56</sup>

Nilai-nilai Islam antara lain adalah persamaan derajat antar manusia, semangat persaudaraan, tanggung jawab, orientasi pada kebaikan, keadilan, kejujuran, amanah, pengabdian/ ibadah, keikhlasan, kebersihan, mendahulukan melaksanakan kewajiban, memberikan pertolongan, berakhlak mulia, prinsip toleransi, musyawarah, dan kedamaian. Islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas.<sup>57</sup> Hal ini sebagaimana firman Allah SWT dalam Surah Al-Baqarah ayat 267 yang menyatakan sebagai berikut :

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا

<sup>56</sup> Yusuf Al Qardhawy Al-Asyi, *Pelayanan Publik Menurut Islam*, <https://aceh.thibunews.com>, diakses 5 Oktober 2021.  
<sup>57</sup> Muhammad Fachmadi dan Muslim, "Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)", *Juris*, Volume 14, Nomor 2, Juli-Desember 2018, h.157

Artinya :

Hai orang-orang yang beriman nafkahkan (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Q.S. al-Baqarah : 267.)

Apabila ditarik ke ranah pelayanan, maka ayat tersebut dapat bermakna bahwa para petugas pelayan, hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri.

Fakih dan Wijayanto mengemukakan, seorang muslim yang ditugasi mengurus urusan umat (pemimpin) wajib memiliki spirit mencintai kebenaran, bijaksana, menjaga amanah dan kepercayaan, ikhlas dan memiliki semangat pengabdian, melayani masyarakat dengan baik, zuhud terhadap kekuasaan, jujur, memiliki visi keumatan, dan tanggung jawab moral. Apabila disertai tanggung jawab oleh negara kemudian tidak dilaksanakan dengan baik sesuai standar pelayanan yang telah ditentukan, Allah akan murka kepadanya sehingga kelak tidak mendapatkan perhatian Allah di hari kiamat. Hal ini sebagaimana Sabda Nabi saw, “Barangsiapa disertai urusan manusia lalu menghindar melayani kamu yang lemah dan mereka yang memerlukan

bantuan, maka kelak di hari kiamat, Allah tidak akan mengindahkannya.” (HR. Imam Ahmad).<sup>58</sup>

Sebagai manusia beriman dan bijak, melayani manusia dengan sebaik-baiknya bukanlah hanya tugas petugas publik yang telah diberikan amanah oleh negara. Pada hakikatnya semua kita memiliki kewajiban yang sama. Akan tetapi, mengingat tidak semuanya memiliki jiwa dan kemampuan yang seragam, diatur tugas pelayanan publik oleh instansi tertentu agar fungsi dan tujuan negara tercapai.

Dalam Islam terdapat tiga kaidah fikih yang berkaitan langsung dengan pelayanan publik, yaitu : (1) *ad-dhararu yuzalu* (kemudharatan harus dihilangkan); (2) *jalbul mashalih wa daf'ul mafasid* (meraih kemaslahatan dan menolak kemudharatan); (3) *al-mashlahul 'ammah muqaddamah 'alal mashlahatil khasshah* (kemaslahatan publik didahulukan daripada kemaslahatan individu). Ketiga kaidah fikih ini dengan tegas menyebutkan bahwa kesusahan bagi masyarakat harus dicegah dan ditiadakan. Pemerintah memiliki tanggung jawab besar agar masyarakat yang dipimpin tetap terlayani dengan baik.<sup>59</sup>

Menurut Imam Al-Mawardi salah tugas penting pemimpin Islam adalah menghilangkan tirani dan masyarakat lemah tidak diabaikan. Sudah menjadi rahasia umum bahwa tidak sedikit terjadi di instansi pemerintah, di mana ketika orang miskin yang mengurus kepentingan mereka, seperti membuat KTP, mengurus IMB, sertifikat tanah, STNK, SIM dan lain-

---

<sup>58</sup> Yusuf Al Qardhawiy Al-Asyiy, Loc. Cit

<sup>59</sup> *Ibid.*



lainnya, petugas publik (penyelenggara) kurang tanggap atau acuh tak acuh. Tetapi, ketika yang mengurus orang terpendang dan memiliki pengaruh besar, respons para penyelenggara cukup tanggap. Tindakan penyelenggara demikian selain bertentangan dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik dan asas penyelenggara negara. Bertentangan dengan syariat Islam, bukan bagian dari khaira ummah dan kontradiktif dengan maqa'idus syar'iyah.<sup>60</sup>



---

<sup>60</sup> *Ibid.*

## BAB III

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Penyebab Belum Efektifnya Peran Satlantas Polres Blora Dalam Pelayanan Mutasi Kendaraan Bermotor *By Online System*

Pelayanan mutasi kendaraan bermotor pada Satlantas Polres Blora merupakan salah satu tugas pokok Polri dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sebagaimana diatur dalam Pasal 7 ayat (2) huruf e UU LAJ yang menyatakan bahwa tugas pokok dan fungsi Polisi Republik Indonesia dalam hal penyelenggaraan lalu lintas sebagai suatu urusan pemerintah di bidang registrasi dan identifikasi (Regident) kendaraan bermotor dan pengemudi, penegakkan hukum, operasional manajemen dan rekayasa lalu lintas.

Konsep pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system* diharapkan sudah dapat diterapkan sepenuhnya oleh Satlantas Polres Blora, sebagai upaya menciptakan ketertiban masyarakat terutama dalam bidang Regident kendaraan bermotor untuk terjaminnya keabsahan kendaraan bermotor dan kepemilikannya dalam memberikan perlindungan dan kepastian hukum, serta untuk terwujudnya sistem informasi dan komunikasi Regident kendaraan bermotor sebagai bentuk tertib administrasi sebagai landasan penyelenggaraan fungsi kontrol dan forensik kepolisian. Mutasi merupakan proses perpindahan Regident kendaraan bermotor dari wilayah registrasi asal

ke registrasi lain dalam satu wilayah hukum maupun wilayah hukum lain atau dari satu samsat ke samsat lain. Adapun dasar hukum mutasi kendaraan bermotor adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
2. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak
5. Peraturan Kapolri Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil penelitian, pada prakteknya pelayanan mutasi kendaraan bermotor di Satlantas Polres Blora masih dilaksanakan secara konvensional baik masuk maupun keluar. Program Samsat online dengan menerapkan program *Electronic Registrasi dan Identifikasi* (ERI) sampai saat ini belum dapat dilaksanakan sepenuhnya pada Samsat Polres Blora dalam pelayanan mutasi kendaraan bermotor.

Hasil wawancara dengan Bapak Zaenul Arifin selaku Kanit Regident menunjukkan bahwa prosedur pelayanan mutasi kendaraan bermotor pada Satlantas Polres Blora saat ini adalah sebagai berikut :<sup>61</sup>

1. Mutasi Keluar

---

<sup>61</sup> Hasil Wawancara dengan IPDA Zainul Arifin selaku Kanit Regident Satlantas Polres Blora, tanggal 3 Oktober 2021.

a. Persyaratan mutasi keluar :

- 1) BPKB asli
- 2) STNK asli
- 3) Cek fisik kendaraan
- 4) Identitas pemilik
- 5) KTP, Paspor
- 6) Alasan pindah tangan

b. Mekanisme mutasi keluar

- 1) Pendaftaran

Pemohon datang ke Samsat Blora, selanjutnya petugas menerima pemohon, mengingatkan untuk selalu menjaga protokol kesehatan, menanyakan keperluan pemohon dan mengarahkan pemohon untuk melakukan cek fisik kendaraan. Setelah selesai cek fisik, pemohon melakukan pendaftaran di loket pendaftaran dengan membawa syarat-syarat pendaftaran mutasi kendaraan.

Untuk cek fisik kendaraan dapat dilaksanakan di Samsat Blora dengan membawa kendaraan bermotor untuk dilakukan pemeriksaan fisik. Selanjutnya disahkan oleh petugas cek fisik dan disertai dengan foto kendaraan bermotor. Namun apabila kendaraan bermotor tidak bisa dihadirkan di Samsat Blora, maka cek fisik bisa dilaksanakan di Samsat tujuan, selanjutnya disahkan oleh petugas cek fisik dan disertai foto kendaraan bermotor. Bukti cek fisik tersebut yang kemudian dilampirkan di berkas

permohonan untuk pegurusan mutasi keluar di Satlantas Polres Blora.

2) Penelitian dokumen

Petugas pendaftaran menerima berkas pemohon, meneliti kelengkapan berkas pemohon dan memberikan formulir pendaftaran kepada pemohon untuk diisi serta meminta nomor HP pemohon. Jika berkas lengkap pemohon dipersilakan untuk melakukan pembayaran PNBP melalui bank yang ditunjuk, jika belum lengkap pemohon diminta untuk melengkapi berkasnya.

3) Pengambilan berkas/file STNK dan BPKB

Petugas mempersiapkan berkas yang diperlukan untuk mutasi keluar, yang mana berkas-berkas tersebut nantinya akan diserahkan ke Samsat tujuan. Petugas menyerahkan berkas pemohon kepada Ba Arsip untuk ditindaklanjuti proses pencarian berkas arsip guna diikutsertakan dengan berkas pemohon, selanjutnya petugas arsip akan melakukan pencarian berkas dilanjutkan proses penyerahan kepada Ba pendataan untuk dibuatkan surat pengantar mutasi dan surat keterangan kelengkapan berkas.

4) Pembuatan fiskal dan penetapan pajak antar daerah

Apabila pada saat pendaftaran fiskal masa laku pajak sudah berakhir maka wajib pajak diwajibkan membayar Kekurangan

Pajak (KP) terlebih dahulu untuk selanjutnya petugas menerbitkan Surat Keterangan Fiskal.

5) Pembuatan surat pengantar, SKPP, daftar kelengkapan

Petugas membuat surat pengantar, Surat Keterangan Penghentian Pembayaran dan daftar kelengkapan sebagai kelengkapan berkas yang akan diserahkan ke Samsat tujuan. Petugas setelah menerima berkas dari Ba Arsip selanjutnya ditindaklanjuti dengan pembuatan surat pengantar mutasi dan surat keterangan kelengkapan berkas. Petugas mengajukan konsep surat pengantar mutasi dan surat keterangan kelengkapan berkas disertai dokumen berkas kendaraan kepada Kanit Regident untuk diteliti dan diparaf.

Kanit Regident menerima dan meneliti konsep surat pengantar mutasi, surat keterangan kelengkapan berkas, dan kelengkapan dokumen berkas kendaraan, jika sudah lengkap dan sesuai akan diparaf dan diajukan kepada Kasat Lantas, tetapi jika belum lengkap dan/atau belum sesuai akan dikembalikan untuk dilengkapi dan/atau diperbaiki.

Kasat Lantas menerima dan meneliti konsep surat pengantar mutasi, surat keterangan kelengkapan berkas, dan kelengkapan dokumen berkas kendaraan yang sudah diparaf Kanit Regident, jika sudah lengkap dan sesuai diparaf dan ditandatangani dilanjutkan penyerahan kembali kepada Ba Pendataan untuk proses

pengajuan kepada Kapolres, jika belum lengkap dan/atau belum sesuai dikembalikan untuk dilengkapi dan/atau diperbaiki.

Ba Pendataan menerima konsep surat yang sudah diparaf dan ditandatangani Kasat Lantas beserta dokumen berkas kendaraan dilanjutkan proses pengajuan kepada Kapolres melalui Kasium dan setelah ditandatangani segera diambil untuk ditindaklanjuti dengan proses penyerahan kepada Ba Arsip untuk dilakukan registrasi dan menyerahkan kepada Ba Penyerahan yang akan ditindaklanjuti dengan menghubungi nomor HP pemohon untuk diberikan informasi bahwa berkas sudah bisa diambil.

6) Pembayaran PNPB

Pemohon melakukan pembayaran PNPB di Bank BRI

7) Penyerahan

Petugas menyerahkan berkas-berkas mutasi kepada pemohon untuk dibawa ke Samsat tujuan. Waktu yang diperlukan untuk proses mutasi keluar sampai dengan penyerahan berkas kepada pemohon adalah 2 minggu sampai dengan 1 bulan.

## 2. Mutasi Masuk

Prosedur mutasi masuk di Satlantas Polres Blora adalah sebagai berikut :

a. Persyaratan mutasi masuk :

1) BPKB asli

2) STNK asli

- 3) Cek fisik kendaraan, kendaraan wajib datang
- 4) Berkas mutasi masuk
- 5) Identitas pemilik
- 6) KTP, Paspor

b. Mekanisme mutasi keluar

1) Pendaftaran

Pemohon datang ke Samsat Blora, selanjutnya melakukan pendaftaran di loket pendaftaran dengan membawa berkas-berkas mutasi dari samsat asal dan persyaratan lainnya. Pemohon juga harus melakukan cek fisik kendaraan.

2) Penelitian dokumen

Petugas menerima berkas pemohon, meneliti kelengkapan berkas pemohon.

3) Cros cek dengan Samsat asal

Petugas pendaftaran wajib melakukan cros cek dengan Samsat asal, melaksanakan verifikasi/ mencocokkan berkas datang (arsip STNK dan arsip BPKB/kartu induk) dengan BPKB, STNK dan cek fisik kendaraan bermotor.

4) Pembayaran pajak dan lain-lain

Pemohon melakukan pembayaran pajak STNK, membayar berkas balik nama.

5) Daftar BPKB



Petugas melakukan registrasi, penomoran ranmor (jika kendaraan dari luar kota) dan pemberian kode nomor BPKB pada berkas, dilanjutkan proses pemisahan. KTP, STNK, kwitansi dan cek fisik asli dikembalikan kepada pemohon untuk proses penerbitan STNK, sedangkan BPKB dan foto copy berkas diserahkan kepada Ba pendataan. Berkas dilanjutkan melakukan *entry* data pada sistem aplikasi BPKB. Pencetakan kartu induk BPKB dan menyerahkan hasil cetak kepada Ba Verifikasi. Petugas menerima hasil cetak kartu induk BPKB dan memverifikasi ulang berkas pemohon, jika sudah lengkap diajukan ke Kanit Resident untuk diverifikasi ulang, jika belum lengkap dikembalikan ke Ba Pendataan untuk dilengkapi. Jika sudah lengkap dikembalikan ke Ba Pendataan untuk proses cetak BPKB dilanjutkan penyerahan berkas BPKB kepada Kasat Lantas untuk dilakukan verifikasi ulang. Berkas BPKB yang sudah diverifikasi Kasat Lantas dilanjutkan dengan proses pemberian stempel pada BPKB, proses pemisahan BPKB dengan berkas.

, penyerahan BPKB kepada pemohon, dan penyerahan berkas BPKB kepada Ba arsip.

6) Penyerahan BPKB kepada pemohon

Petugas menyerahkan BPKB baru kepada pemohon dan berkas BPKB diserahkan ke Ba Arsip. Proses mutasi ini biasanya memakan waktu sampai tiga hari.

Hasil penelitian di Satlantas Polres Blora menunjukkan bahwa dalam kurun waktu mutasi masuk lebih banyak daripada mutasi keluar. Untuk lebih jelasnya berikut disajikan dalam bentuk tabel.

**Tabel 2**  
**Data Mutasi Masuk Kendaraan Bermotor**  
**Satlantas Polres Blora Tahun 2019 s/d Agustus 2021**

No	Jenis Kendaraan	2019	2020	s/d Agustus 2021
1	Mobil barang	1.121	1.464	675
2	Mobil barang	269	438	141
3	Bus	47	64	21
4	Kendaraan khusus	3	-	4
5	Sepeda motor	1.386	1.222	553
	Jumlah	2.826	3.188	1.394

Sumber : Satlantas Polres Blora, 2021

**Tabel 3**  
**Data Mutasi Keluar Kendaraan Bermotor**  
**Satlantas Polres Blora Tahun 2019 s/d Agustus 2021**

No	Jenis Kendaraan	2019	2020	s/d Agustus 2021
1	Roda dua	178	177	125
2	Roda empat	244	333	210
	Jumlah	422	510	335

Sumber : Satlantas Polres Blora, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah mutasi masuk pada tahun 2019 mencapai 2.826 kendaraan, tahun 2020 sebanyak 3.188 kendaraan dan sampai dengan Agustus 2021 sebanyak 1.394 kendaraan. Adapun mutasi keluar pada tahun 2019 adalah sebanyak 422 kendaraan, tahun 2020 sebanyak 510 kendaraan, dan tahun 2021 adalah sebanyak 335. Pelayanan mutasi kendaran bermotor baik mutasi masuk maupun mutasi keluar belum menggunakan sistem online.

Berdasarkan uraian diatas, dapat diketahui bahwa dalam pelayanan mutasi kendaraan bermotor khususnya mutasi keluar, dalam proses pencabutan berkas kendaraan belum dilakukan secara online. Untuk lebih jelasnya diberikan contoh, misal A membeli satu buah unit sepeda motor bekas dari daerah Kabupaten Blora sedangkan A bertempat tinggal di Kota Semarang, maka agar status surat sepeda motor tersebut sesuai dengan nama dan alamat A perlu dilakukan mutasi kendaraan dengan cara cabut berkas di kantor Satlantas Blora. Dalam hal ini A harus datang ke Samsat Blora untuk pengurusan cabut berkas. Setelah proses cabut berkas di Samsat Blora selesai selanjutnya A dapat mengurus di Samsat Semarang untuk proses balik nama. Kondisi tersebut mengakibatkan masyarakat enggan untuk melakukan mutasi kendaraan, apalagi saat ini masih dalam pandemi Covid-19.

Konsep pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system* diharapkan sudah dapat diterapkan oleh Satlantas Polres Blora. Hal ini sebagai upaya menciptakan ketertiban masyarakat terutama dalam bidang Regident kendaraan bermotor untuk terjaminnya keabsahan kendaraan bermotor dan kepemilikannya dalam memberikan perlindungan dan kepastian hukum, serta untuk terwujudnya sistem informasi dan komunikasi Regident kendaraan bermotor sebagai bentuk tertib administrasi sebagai landasan penyelenggaraan fungsi kontrol dan forensik kepolisian.

Pelayanan mutasi kendaran bermotor *by online system* dapat akan sangat efektif apabila dapat dilaksanakan di masa pandemi Covid-19 seperti saat ini. Di masa pandemi Covid-19, agenda kegiatan pelayanan publik harus

tetap berjalan, namun masyarakat enggan melakukan perjalanan ke Blora untuk melakukan mutasi kendaraan bermotor.

Model pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system* pada Satlantas Polres Blora merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh Satlantas Polres Blora kepada masyarakat yang akan melakukan cabut berkas kendaraan bermotor tanpa harus datang Samsat Blora. Pemilik kendaraan bermotor cukup datang ke Samsat yang ada di wilayahnya (Samsat tujuan) untuk melakukan pendaftaran dan pemeriksaan fisik kendaraan bermotor. Untuk itu ada beberapa tahapan yang harus dilakukan perencanaan yang mengidentifikasi daya dukung yang ada meliputi sumber daya manusia, anggaran, sarana dan prasana yang dibutuhkan dalam pelaksanaan program, menetapkan tujuan, menetapkan langkah-langkah pelaksanaan sampai pengawasan. Tujuan yang akan dicapai dalam pelayanan mutasi kendaraan *by online system* adalah terciptanya tertib administrasi regident kendaraan bermotor sesuai kondisi yang masih dalam masa pandemi covid-19. Perencanaan program dituangkan SOP sebagai panduan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Pelayanan yang maksimal dapat dilakukan dengan pembagian tugas sesuai dengan job deskripsi masing-masing sehingga tidak ada saling tumpang tindih dalam melakukan pelayanan atau adanya overload tugas oleh masing-masing petugas, mulai dari bagian pendaftaran, entri data, cek fisik, penyiapan berkas sampai dengan proses pengiriman berkas. Adapun pelaksanaan

pelayanan mutasi keluar kendaraan bermotor *by online system* dapat dilaksanakan melalui langkah-langkah sebagai berikut :



Pada Samsat Tujuan :

1. Pemohon datang ke Samsat setempat dengan membawa persyaratan lengkap (BPKB asli, STNK asli, KTP asli)
2. Petugas melakukan penelitian dokumen persyaratan
3. Petugas melakukan cek fisik dan foto kendaraan bermotor
4. Pengiriman berkas-berkas ke Samsat Blora melalui kurir

Pada Samsat Tujuan (Samsat Blora):

1. Penerimaan berkas-berkas
2. Petugas menyiapkan berkas-berkas awal di gudang
5. Pembuatan fiskal antar daerah dan penetapan pajak
6. Pembuatan surat pengantar, SKPP, daftar kelengkapan, penulisan BPKB, registrasi
7. Pengiriman surat pengantar ke Samsat tujuan *by online system*
8. Petugas memberitahukan kepada pemohon bahwa berkas sudah siap dan untuk melakukan pembayaran PNPB ke No. Rek 1279-01-000002-30-9 a.n BPN 163 Polres Blora (BRI).
9. Pemohon mengirimkan bukti setoran PNPB kepada petugas
10. Pengiriman berkas dari Samsat Blora ke Samsat tujuan melalui kurir dimana biaya pengiriman berkas ditanggung oleh pemohon. Selain itu berkas-berkas mutasi juga discan dan dikirimkan ke Samsat tujuan *by online system*.
11. Samsat tujuan selanjutnya akan menerima berkas-berkas dari Samsat Blora untuk dilakukan proses balik nama kendaraan bermotor. Apabila suah

selesai, petugas akan menghubungi pemohon, selanjutnya pemohon harus menyelesaikan biaya keseluruhan yang timbul baik pembayaran pajak, biaya administrasi dan lain-lain. Bukti pembayaran digunakan untuk mengambil BPKP dan kelengkapan lainnya.

Adanya pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system* pada Satlantas Blora diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Dengan adanya pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system*, sudah tidak ditemukan lagi adanya pungli dalam pelayanan mutasi kendaraan bermotor.
2. Sarana dan prasarana yang tersedia dapat dioptimalkan dalam pelayanan mutasi kendaraan *by online system*.
3. Dengan kemudahan dalam pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system* tersebut diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk melakukan balik nama kendaraan bermotor.
4. Melalui pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system*, diharapkan dapat mencegah penularan Covid-19. Hal ini dikarenakan pemilik kendaraan tidak perlu ke luar kota (Samsat Blora) untuk melakukan cabut berkas, tetapi cukup ke datang ke Samsat yang ada di wilayah masing-masing.

Pada prakteknya, pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system* belum efektif diterapkan oleh Satlantas Polres Blora. Untuk saat ini yang bisa dilakukan oleh petugas adalah cek fisik kendaran di Samsat tujuan apabila kendaran sudah terlanjur berada di samsat tujuan. Dengan demikian

apabila ingin melakukan cabut berkas di samsat asal, pemohon tidak harus membawa kendaraan bermotor tersebut di samsat asal, karena cek fisik bisa dilakukan di samsat tujuan atau disebut cek fisik bantuan. Berdasarkan hasil penelitian ada beberapa penyebab belum efektifnya pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system* yaitu :<sup>62</sup>

1. Petunjuk pelaksanaan (juklak) dan petunjuk teknis (juknis) belum jelas

Setiap pelayanan publik diperlukan juklak dan juknis untuk standarisasi pelayanan yang maksimal. Namun sampai saat ini belum ada juklak dan juknis yang jelas terkait pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system*. Pimpinan pusat hanya menekankan untuk diterapkannya mutasi kendaraan bermotor *by online system*, tetapi tidak memberikan petunjuk dan arahan secara jelas tentang pelaksanaannya.

Kepolisian lalu lintas memang bersifat vertikal terintegrasi nasional, namun kewenangan bersifat terdesentralisasi sesuai kebijakan masing-masing daerah. Mutasi kendaraan artinya pindah wilayah pendaftaran resident, oleh karena itu perpidahan harus sesuai domisili kepemilikannya, sehingga berkasnya harus dicabut dari wilayah dimana kendaraan tersebut terdaftar. Kebijakan yang berbeda tiap daerah mengakibatkan mutasi kendaraan *by online system* tidak dapat diterapkan, sehingga diperlukan juklak dan juknis yang jelas dalam pelaksanaannya.

---

<sup>62</sup> Hasil wawancara dengan IPDA Zainul Arifin, selaku Kanit Regident Satlantas Polres Blora, tanggal 5 Agustus 2021.



2. Diperlukan koordinasi yang baik antar samsat asal dengan samsat tujuan.

Pelayanan pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system* dibutuhkan kerjasama/koordinasi yang baik antara Samsat tujuan dengan Samsat asal kendaraan bermotor. Apabila tidak ada kerjasama yang baik antara kedua belah pihak, maka hal ini dapat menghambat pelaksanaan pelayanan.

Keberhasilan kerja sama antar samsat dalam pelayanan mutasi kendaraan secara *online* tergantung dari kerjasama antar petugas samsat tujuan dan samsat asal. Ada kecenderungan petugas samsat asal tidak mau repot-repot mengirimkan berkas mutasi secara online karena harus discan terlebih dahulu selanjutnya dikirim ke samsat tujuan. Setelah itu berkas mutasi juga masih harus dikirimkan ke samsat tujuan melalui kurir.

3. Sarana dan prasarana belum memadai

Sarana dan prasarana pada Samsat Blora belum memenuhi standar dengan sistem ERI, demikian halnya pada Samsat Cepu belum tersedia peralatan yang memadai. Saat ini semua sarana dan prasarana dalam kegiatan mutasi kendaraan bermotor difasilitasi oleh Polda Jateng, yaitu meliputi peralatan scanner, printer, komputer, dan lain-lain. Pada Samsat Blora sebenarnya sudah ada peralatan untuk penerapan program ERI, namun peralatan tersebut belum didayagunakan secara maksimal. Sedangkan di Samsat Cepu fasilitas tersebut belum tersedia.

Pelayanan mutasi kendaraan *by online system* juga memerlukan jaringan internet yang stabil dan bagus untuk pengiriman berkas-berkas

mutasi (hasil scan) yang jumlahnya cukup banyak. Hasil scanner tersebut selanjutnya akan dikirimkan ke samsat tujuan. Namun saat ini jaringan internet juga belum stabil bahkan kadang-kadang mati. Hal akan mengakibatkan proses pengiriman file yang lumayan banyak akan terhambat. Untuk pelayanan mutasi kendaraan secara online, diperlukan sarana dan prasarana yang memadai. Kurangnya sarana dan prasarana tersebut membuat peran Satlantas Polres Blora dalam pelayanan mutasi kendaraan bermotor menjadi tidak efektif, yang pada akhirnya pelayanan mutasi kendaraan bermotor dilaksanakan secara offline.

4. Permasalahan terkait pengiriman berkas mutasi

Dokumen kendaraan bukan sekedar administrasi biasa melainkan administrasi keamanan yang memberikan perlindungan hukum terhadap kepemilikan dan operasionalisasi kendaraan bermotor sehingga harus dipertanggungjawabkan oleh pejabat yang menerbitkannya. Dalam proses mutasi kendaraan, pemohon diharuskan cabut berkas ke Samsat asal untuk diserahkan ke samsat tujuan. Berkas-berkas tersebut sangat penting, sehingga harus terjamin keamanannya atau tidak hilang.

Pelayanan mutasi kendaraan *by online system* tidak mengharuskan pemohon untuk datang ke samsat asal untuk cabut berkas, tetapi berkas-berkas mutasi tersebut dapat dikirimkan melalui kurir. Sebenarnya pada saat sudah pernah ada MoU antara Polda dengan pihak TIKI selaku kurir dalam pengiriman berkas-berkas mutasi dari samsat asal ke samsat tujuan. Namun sampai saat ini MoU tersebut belum diimplementasikan, sehingga

pemohon tetap harus datang ke Samsat asal untuk mengambil berkas mutasi sendiri dan membawanya ke Samsat tujuan.<sup>63</sup>

Pengiriman berkas melalui kurir membutuhkan biaya pengiriman. Dalam hal ini belum ada peraturan yang jelas tentang siapa yang akan menanggung biaya pengiriman berkas tersebut, karena yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan hanya biaya PNBPN. Bagi masyarakat pada umumnya sudah merasa keberatan dengan biaya mutasi kendaraan yang tergolong mahal, apabila biaya pengiriman juga dibebankan kepada pemohon belum tentu semua pemohon bersedia membayarnya.

Permasalahan lain terkait pengiriman berkas mutasi dari Samsat asal ke Samsat tujuan adalah resiko terjadi kehilangan berkas-berkas mutasi dalam pengiriman. Dalam hal ini ada ketentuan yang jelas siapa yang akan menanggung kerugian atas berkas-berkas yang hilang tersebut, mengingat berkas-berkas tersebut sangat penting.

5. Kurangnya profesionalitas petugas mutasi

Jumlah personil Samsat sebanyak 17 orang dengan rincian Samsat Blora sebanyak 11 orang dan Samsat Cepu sebanyak 6 orang. Dari ke-17 personil tersebut baru 3 orang yang sudah sertifikasi itupun di bagian BPKB. Sedangkan petugas bagian mutasi belum ada sertifikasi. Hal ini dikarenakan program pendidikan dan pelatihan (diklat) Samsat dan BPKB hanya dibatasi sebanyak 2 personil tiap Polda, sehingga kebanyakan

---

<sup>63</sup> Hasil wawancara dengan IPDA Zainul Arifin, selaku Kaniit Regident Satlantas Polres Blora, tanggal 5 Oktober 2021.

anggota yang diklat adalah personil Polda. Sementara anggota yang berada di tingkat Polres terkadang tidak mendapatkan kuota untuk diklat dan tidak ada sosialisasi dari pihak Polda terkait diklat pelayanan mutasi kendaraan bermotor secara online. Setelah adanya diklat, tidak ditindaklanjuti dengan sosialisasi ke berbagai Polres yang ada di bawah jajarannya, sehingga pihak Satlantas Polres Blora khususnya bagian mutasi kendaraan bermotor masih belum memahami prosedur pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system* dengan baik.<sup>64</sup>

Selain itu, petugas pada bagian mutasi kendaraan bermotor terkadang adalah orang baru, karena dalam organisasi kepolisian seringkali terjadi rotasi jabatan sehingga penempatan personil pun seringkali berpindah-pindah. Hal ini mengakibatkan apabila ada petugas yang baru mutasi maka harus belajar dari awal mengenai prosedur mutasi kendaraan bermotor. Apalagi jika petugas adalah personil yang tidak lagi muda, sehingga penguasaan teknologinya terbatas dan belum siap menerima perubahan sistem kerja online.

6. Masih adanya wilayah yang belum memiliki akses internet

Jaringan internet berperan penting dalam pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system* dengan memanfaatkan program ERI. Sebagaimana diketahui bahwa wilayah Indonesia merupakan negara kepulauan yang mana terdapat beberapa wilayah yang belum terjangkau oleh akses internet, khususnya di wilayah pelosok pedesaan. Misalnya saja

---

<sup>64</sup> Hasil wawancara dengan IPDA Zainul Arifin, selaku Kanit Regident Satlantas Polres Blora, tanggal 5 Oktober 2021.

di wilayah pelosok terutama di kepulauan luar Jawa sangat sulit mendapatkan akses internet, sedangkan dalam pelayanan mutasi kendaraan *by online system* data akan data akan dikirimkan melalui email yang memerlukan jaringan internet. Demikian halnya dalam mengakses program ERI juga diperlukan jaringan internet.

Kondisi demikian mengakibatkan pelayanan mutasi kendaraan *by online system* tidak dapat berjalan efektif. Sebagai contoh misal pihak Satlantas Polres Blora ingin mengirimkan surat pengantar secara online ke satlantas yang ada di wilayah pelosok yang belum ada akses internet, maka hal ini tidak dapat dilakukan, sehingga proses mutasi kendaraan hanya dapat dilakukan secara konvensional.

Berbagai penyebab di atas mengakibatkan pelayanan *by online system* di Satlantas Polres Blora belum dapat berjalan efektif, sehingga sampai saat ini pelayanan mutasi kendaraan bermotor masih dilakukan secara konvensional. Pemohon harus datang langsung ke samsat asal untuk cabut berkas kendaraan bermotor dengan membawa kendaraan bermotor untuk cek fisik kendaraan bermotor di samsat asal atau apabila kendaraan tidak dibawa ke samsat asal maka cek fisik kendaraan bisa dilakukan di samsat tujuan. Setelah memperoleh berkas-berkas mutasi kendaraan bermotor, pemohon membawa berkas tersebut ke samsat tujuan untuk proses balik nama.

Pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system* di Satlantas Polres Blora telah sesuai dengan teori kepastian hukum. Kepastian hukum

diperlukan untuk menjamin ketentraman dan ketertiban dalam masyarakat.<sup>65</sup> Dengan adanya pelayanan mutasi kendaraan bermotor, dapat memberikan legitimasi atas kepemilikan kendaraan bermotor yang dimohonkan oleh pemilikinya. Dasar hukum untuk pelayanan mutasi kendaraan bermotor sangat jelas dan berlaku bagi siapa saja.

Pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system* di Satlantas Polres Blora belum efektif. Ditinjau dari teori efektivitas hukum, tolak ukur efektivitas dalam penegakan hukum pada lima hal yakni faktor hukum, faktor penegak hukum, faktor sarana dan fasilitas pendukung, faktor masyarakat dan faktor kebudayaan.<sup>66</sup> Belum efektifnya pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system* dipengaruhi oleh faktor yaitu :

1. Faktor hukum

Ketentuan Pasal 64 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dapat dijadikan sebagai dasar hukum dalam pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system*. Selain itu, adanya program Kapolri “Transformasi Menuju Polri yang Presisi” sangat mendukung untuk dilaksanakannya pelayanan mutasi kendaraan *by online system*. Salah satu program prioritasnya adalah perubahan teknologi kepolisian modern di era Police 4.0 dan pematapan dukungan Polri dalam penanganan Covid-19. Pelayanan mutasi kendaraan *by online system* menggunakan teknologi modern dan sangat sesuai

---

<sup>65</sup> Fernando M. Manullang, *Op.Cit*, h. 94.

<sup>66</sup> Soerjono Soekanto, *Op.Cit*, h. 5.

dengan era Police 4.0 sekaligus sebagai upaya Polri dalam mencegah penularan Covid-19.

Pada prakteknya, wacana pelayanan mutasi kendaraan *by online system* belum dapat terlaksana. Sampai saat ini belum ada peraturan yang mengharuskan adanya pelayanan mutasi kendaraan *by online system*, dan belum ada peraturan pelaksanaan yang jelas mengenai pelaksanaan mutasi kendaraan bermotor *by online system* yang terintegrasi di seluruh Indonesia. Hal ini mengakibatkan pelayanan mutasi secara online belum efektif.

## 2. Faktor penegak hukum

Pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system* perlu didukung oleh adanya sumber daya manusia yang cukup memadai. Dalam pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system* dibutuhkan kerjasama yang baik antar Samsat tujuan dengan Samsat asal kendaraan bermotor. Apabila tidak ada kerjasama yang baik antara kedua belah pihak, maka hal ini dapat menghambat pelaksanaan pelayanan. Selain itu, kurangnya profesionalitas petugas dalam pelayanan secara online juga mengakibatkan pelayanan menjadi tidak efektif.

## 3. Faktor sarana dan fasilitas pendukung

Kurangnya sarana dan fasilitas pendukung seperti komputer dan alat scanner masih kurang mendukung dalam pelayanan mutasi kendaraan *by online system* sehingga mengakibatkan pelayanan mutasi belum efektif.

#### 4. Faktor masyarakat

Kurangnya kesadaran masyarakat untuk membayar ongkos kirim pengiriman berkas juga menjadi penyebab belum efektifnya pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system*. Selain itu apabila terjadi kehilangan berkas dalam proses pengiriman mungkin akan terjadi perselisihan antara jasa kurir, petugas dan pemohon.

Belum efektifnya peran Satlantas Polres Blora dalam pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system* ditinjau dari teori sistem hukum Lawrence W. Friedman dipengaruhi oleh struktur hukum (*structure of law*), substansi hukum (*substance of the law*) dan budaya hukum (*legal culture*).

Struktur hukum berkaitan dengan kelembagaan atau penegak hukum termasuk kinerjanya (pelaksanaan hukum). Dalam pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system* petugas kepolisian pada bagian mutasi kendaraan bermotor dituntut untuk memahami teknologi elektronik yang saat ini berkembang dengan pesat. Kebijakan pelayanan mutasi kendaraan *by online system* tidak ditindaklanjuti dengan adanya pelatihan dan pendidikan bagi petugas bagian mutasi kendaraan di semua jajaran kepolisian. Dimana saat ini hanya dibatasi dua personil saja di setiap Polda untuk mengirimkan anggotanya mengikuti pelatihan. Namun setelah itu tidak ada sosialisasi ke jajaran Polres bawahannya untuk mendukung pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system*. Kesiapan penerapan pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system* dari segi perlengkapan di tingkat Polres juga masih sangat kurang, terkait peralatan yang digunakan guna mendukung pelayanan



mutasi kendaraan bermotor *by online system*. Hal ini memberikan kesan bahwa kebijakan yang dibuat oleh pusat belum dapat diimplementasikan di lapangan.

Substansi hukum berarti aturan, norma, dan pola perilaku orang-orang di dalam sistem yang sebenarnya penekanannya adalah hukum hidup (*living law*), bukan hanya peraturan dalam perundang-undangan (*law in book*).<sup>67</sup> Substansi atau isi hukum sebagai acuan dalam pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system* mempunyai peran penting sebagai pedoman atau pegangan bagi petugas dalam melakukan wewenangnya. Kelemahan isi hukum akan mengakibatkan pelayanan tidak efektif sehingga tujuan tidak tercapai. Dasar hukum pelayanan mutasi kendaraan bermotor adalah Pasal 64 UU LAJ. Salah satu program prioritas “Transformasi Menuju Polri yang Presisi” adalah perubahan teknologi kepolisian modern di era Police 4.0 dan pementasan dukungan Polri dalam penanganan Covid-19. Namun sampai saat ini belum ada petunjuk teknis pelaksanaan yang jelas dalam pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system*, sehingga program tersebut belum berjalan secara efektif.

Budaya hukum yang diartikan sistem kepercayaannya, nilai-nilai, idea dan dugaan. Budaya hukum merujuk, kemudian ke kebiasaan budaya umum, cara melakukan pendapat dan berpikir kearah kekuatan sosial dari hukum dan dengan cara tertentu. Budaya hukum menyangkut sikap manusia (termasuk budaya hukum aparat penegak hukumnya) terhadap hukum dan sistem hukum.

---

<sup>67</sup> Sudjana, *Op.Cit.*, h.84.

Sebaik apapun penataan struktur hukum untuk menjalankan aturan hukum yang ditetapkan dan sebaik apapun kualitas substansi hukum yang dibuat tanpa didukung budaya hukum oleh orang-orang yang terlibat dalam sistem dan masyarakat maka penegakan hukum tidak akan berjalan secara efektif.<sup>68</sup>

Sikap budaya masyarakat di Kabupaten Blora masih banyak yang belum memahami prosedur mutasi kendaraan bermotor dan tidak didukung oleh kesadaran hukum yang memadai mengakibatkan masyarakat berasumsi bahwa proses mutasi kendaraan bermotor membeli-beli dan mahal. Selain itu tanpa balik nama kendaraan bermotor masih bisa dioperasikan. Hal ini menimbulkan semacam budaya dalam masyarakat untuk tidak melakukan balik nama kendaraan bermotor atau apabila mengurus mutasi kendaraan bermotor lebih baik menggunakan jasa calo.

Peran Satlantas Polres Blora dalam pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system* memang belum efektif, sehingga pelayanan mutasi kendaraan bermotor dilaksanakan secara konvensional, yaitu masyarakat yang ingin cabut berkas harus datang ke Samsat asal. Apabila pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system* dapat berjalan, maka akan memberikan banyak kemanfaatan bagi masyarakat. Menurut teori kemanfaatan tujuan hukum semata-mata untuk memberikan kemanfaatan atau kebahagiaan yang sebesar-besarnya bagi sebanyak-banyaknya warga masyarakat. Pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system* akan memberikan kemudahan bagi masyarakat yang akan mengurus balik nama kendaraan bermotor

---

<sup>68</sup> *Ibid.*, h.89.

khususnya ketika harus melakukan mutasi kendaraan bermotor ke samsat asal. Dalam hal ini masyarakat tidak perlu datang ke Samsat asal untuk mengurus cabut berkas, tetapi cukup datang ke Samsat tujuan. Hal ini sesuai dengan harapan dari masyarakat agar dalam pengurusan mutasi kendaraan bermotor lebih mudah. Dengan adanya kemudahan tersebut, diharapkan antusias masyarakat untuk mutasi kendaraan meningkat, yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan pendapatan asli daerah di wilayah wajib pajak/pemilik kendaraan bermotor. Dengan demikian penerimaan pajak daerah dalam hal ini Pajak Kendaraan Bermotor tersebut juga akan memberikan kemanfaatan bagi masyarakat setempat.

#### **B. Hambatan yang dihadapi oleh Satlantas Polres Blora dalam Pelayanan Mutasi Kendaraan Bermotor By Online System dan Solusinya**

Pelayanan mutasi kendaraan *by online system* pada Satlantas Polres Blora saat ini belum berjalan secara efektif, sehingga pelayanan mutasi kendaraan bermotor masih dilakukan secara konvensional. Dalam memberikan pelayanan mutasi kendaraan bermotor, tidak selalu berjalan lancar karena adakalanya timbul berbagai masalah yang menghambat petugas dalam memberikan pelayanan. Hambatan-hambatan tersebut adalah :<sup>69</sup>

---

<sup>69</sup> Hasil wawancara dengan IPDA Zainul Arifin, selaku Kanit Regident Satlantas Polres Blora, tanggal 5 Oktober 2021

## 1. Kurangnya personil

Jumlah ideal dalam pelayanan mutasi kendaraan seharusnya tiap-tiap bagian dilakukan oleh masing-masing petugas mulai dari penerima pendaftaran, entri data sampai dengan pengarsipan. Namun petugas bagian mutasi saat ini hanya ada 4 orang yang terdiri dari 1 personel pada bagian penerimaan pendaftaran dan merekap data, petugas cek fisik terdiri dari seorang anggota dan seorang honorer, petugas gudang ada 1 orang. Petugas arsip paling tidak seharusnya ada dua orang, sehingga mempercepat proses pencarian berkas, mengingat berkas-berkas kendaraan di Satlantas Polres Blora sangat banyak. Kurangnya jumlah personel pada bagian mutasi kendaraan ini menjadikan proses pelayanan menjadi terhambat.

Solusi untuk mengatasi hal tersebut adalah setiap petugas melakukan beberapa pekerjaan sekaligus. Dalam hal ini bagian pendaftaran mengerjakan tugas menerima permohonan sekaligus mengentri data, dan membuat laporan.

## 2. Belum adanya fasilitas genset

Pelayanan mutasi kendaraan bermotor memerlukan daya listrik karena komputer dan peralatan lain yang digunakan untuk entri data membuat laporan dan mencetak berkas semua menggunakan tenaga listrik. Namun sampai saat ini belum disediakan genset yang dapat menunjang kegiatan pelayanan apabila terjadi listrik dari PLN mati. Hal ini dapat menghambat pelayanan mutasi kendaraan.

Solusi untuk mengatasi hambatan tersebut adalah memberikan pengertian kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan bahwa untuk sementara pelayanan off. Berkas-berkas pemohon yang sudah diterima untuk proses entri data dan lain-lain dilakukan setelah listrik kembali menyala. Sedangkan pemohon dipersilahkan untuk kembali lagi setelah proses selesai yang akan dihubungi oleh petugas.

### 3. Gudang arsip terlalu kecil

Gudang arsip kendaraan bermotor terlalu kecil/sempit, sehingga tidak dapat menampung jumlah arsip yang begitu banyak. Akibatnya penataan arsip seringkali ditumpuk-tumpuk sedemikian rupa agar ruangan muat. Hal ini mengakibatkan petugas kesulitan dalam mencari berkas kendaraan bermotor sehingga menghambat proses pelayanan.

Upaya untuk mengatasi hal tersebut adalah petugas dengan sabar tetap mencari berkas yang dibutuhkan. Untuk selanjutnya sudah ada wacana untuk e-gudang, sehingga tidak memerlukan banyak ruang untuk penyimpanan arsip.

### 4. Waktu pelayanan mutasi kendaraan bermotor lama

Berdasarkan SOP pelayanan mutasi keluar hanya membutuhkan waktu maksimal 2 minggu dan mutasi masuk sehari. Pada prakteknya, pelayanan mutasi keluar kendaran bermotor biasanya membutuhkan waktu antara 2 minggu sampai satu bulan, sedangkan untuk mutasi masuk selama 3 hari. Hal ini dikarenakan untuk pencarian berkas kendaraan bermotor terkadang lama karena banyaknya arsip yang menumpuk. Selain itu dalam

pelayanan mutasi kendaran bermotor baik mutasi masuk maupun keluar tanda tangan dari pimpinan diharuskan tanda tangan basah, sehingga untuk mendapatkan legalitas tanda tangan pimpinan harus menunggu pimpinan ada. Sementara pimpinan tidak selalu berada di tempat karena mungkin sedang bertugas di luar. Hal ini mengakibatkan waktu pelayanan menjadi lebih lama.

Upaya untuk mengatasi hal tersebut adalah tetap menunggu pimpinan untuk tanda tangan pada berkas dan bagian arsip berusaha menemukan berkas-berkas yang diperlukan untuk proses mutasi.

5. Kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengurus mutasi kendaraan

Pemahaman masyarakat mengenai proses mutasi kendaraan bermotor adalah rumit dan mahal. Proses mutasi kendaraan mengharuskan pemilik kendaraan untuk datang ke samsat asal untuk cabut berkas. Apabila posisi pemilik kendaraan jauh dari samsat asal, maka masyarakat biasanya malas mengurusnya, belum lagi biaya yang tergolong mahal. Hal ini mengakibatkan animo masyarakat untuk mutasi kendaraan/balik nama kendaraan sangat sedikit. Apalagi tanpa balik nama kendaraan pun masih tetap bisa dioperasikan dan tidak ada sanksi hukum yang tegas apabila kendaraan bermotor tidak dibalik nama. Hal semakin membuat masyarakat enggan untuk balik nama kendaraan.

Solusi untuk mengatasi hambatan tersebut adalah dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya balik nama kendaraan bermotor. Hal ini dilakukan oleh petugas ketika masyarakat

melakukan pembayaran pajak disarankan untuk balik nama kendaraan. Karena apabila tidak dibalik nama, ada kemungkinan STNK kendaraan bermotor diblokir oleh pemilik kendaraan yang lama apabila pemilik kendaraan yang lama membeli kendaraan yang baru. Hal ini bertujuan untuk menghindari pajak progresif kendaraan bermotor karena kepemilikan kendaraan bermotor lebih dari satu.

#### 6. Kebiasaan masyarakat menggunakan jasa calo

Budaya yang berkembang pada masyarakat adalah menginginkan segala sesuatu berjalan cepat dan praktis. Proses mutasi kendaraan dalam pandangan masyarakat adalah rumit, sehingga banyak masyarakat yang menggunakan jasa calo untuk pengurusan mutasi kendaraan bermotor khususnya untuk mutasi keluar. Dalam hal ini dan pemohon hanya tinggal menunggu proses selesai dan menerima berkas. Namun dengan menggunakan jasa calo biaya yang dikeluarkan oleh pemohon jauh lebih mahal dibandingkan jika diurus sendiri.

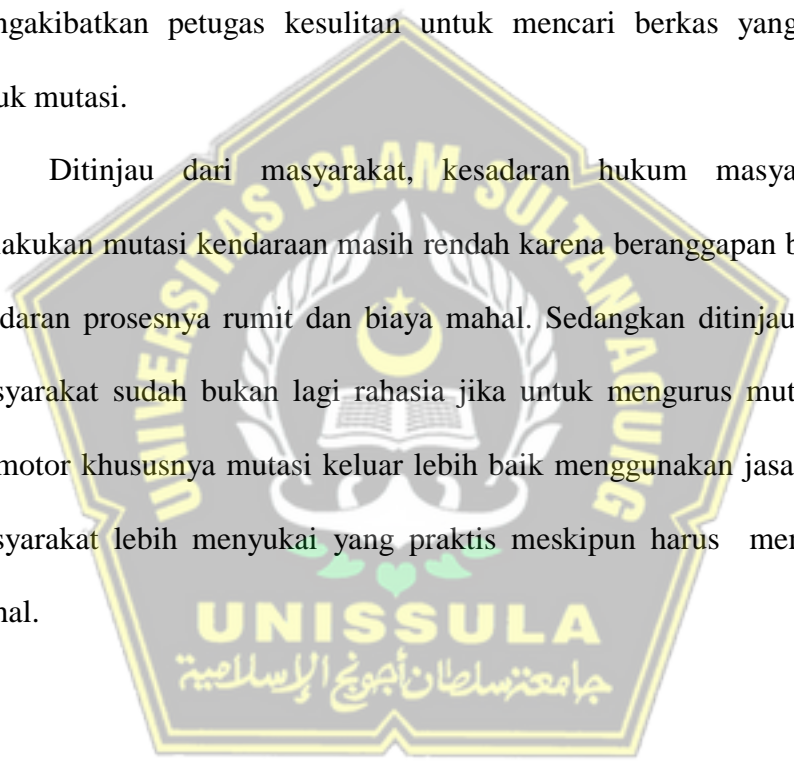
Solusi untuk mengatasi hambatan tersebut adalah melakukan sosialisasi terhadap masyarakat untuk melakukan balik nama kendaraan bermotor sendiri tanpa menggunakan jasa calo. Masyarakat diberikan pemahaman bahwa proses mutasi kendaraan sangat mudah dan sederhana.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa ada beberapa hambatan dalam pelayanan mutasi kendaraan bermotor pada Satlantas Polres Blora yang mengakibatkan pelayanan menjadi kurang efektif. Ditinjau dari faktor penegak hukum dalam hal ini adalah petugas pelayanan. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa jumlah personil dalam pelayanan mutasi kendaraan bermotor masih kurang sehingga pelayanan menjadi kurang efektif.

Ditinjau sarana dan prasana masih belum mendukung terlaksananya pelayanan yang efektif. Tidak adanya fasilitas genset mengakibatkan pelayanan terhenti apabila listrik padam. Demikian juga gudang arsip yang kurang memadai mengakibatkan berkas menjadi menumpuk sehingga mengakibatkan petugas kesulitan untuk mencari berkas yang dibutuhkan untuk mutasi.

Ditinjau dari masyarakat, kesadaran hukum masyarakat untuk melakukan mutasi kendaraan masih rendah karena beranggapan bahwa mutasi kendaran prosesnya rumit dan biaya mahal. Sedangkan ditinjau dari budaya masyarakat sudah bukan lagi rahasia jika untuk mengurus mutasi kendaran bermotor khususnya mutasi keluar lebih baik menggunakan jasa calo, karena masyarakat lebih menyukai yang praktis meskipun harus membayar lebih mahal.





## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Simpulan

1. Penyebab belum efektifnya peran Satlantas Polres Blora dalam pelayanan mutasi kendaraan bermotor di Kabupaten Blora *by online system* adalah belum adanya petunjuk pelaksanaan (juklak) dan petunjuk teknis (juknis) yang dapat dijadikan sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan, permasalahan koordinasi antar samsat, sarana dan prasarana yang belum memadai, permasalahan terkait pengiriman berkas mutasi, kurangnya profesionalitas petugas mutasi, serta masih adanya wilayah yang belum memiliki akses internet. Belum efektifnya pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system* mengakibatkan pelayanan mutasi kendaraan masih dilaksanakan secara konvensional, dimana untuk proses cabut berkas mutasi pemohon harus datang samsat asal dan membawa berkas ke samsat tujuan untuk proses balik nama kendaraan bermotor.
2. Hambatan dihadapi oleh Satlantas Polres Blora dalam pelayanan mutasi kendaraan bermotor di Kabupaten Blora adalah kurangnya personil, belum adanya fasilitas genset, gudang arsip terlalu kecil, waktu pelayanan mutasi kendaraan bermotor lama, kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengurus mutasi kendaraan, kebiasaan masyarakat menggunakan jasa calo. Adapun solusi untuk mengatasi

hambatan tersebut adalah setiap petugas pendaftaran melakukan beberapa pekerjaan sekaligus mulai dari menerima permohonan sampai membuat laporan, memberikan pengertian kepada masyarakat bahwa pelayanan sementara off, petugas berupaya mencari berkas yang dibutuhkan, menunggu pimpinan untuk tanda tangan, sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya balik nama kendaraan bermotor dan tidak menggunakan jasa calo untuk mutasi kendaraan bermotor. Hambatan-hambatan tersebut mengakibatkan pelayanan mutasi kendaraan bermotor menjadi kurang efektif.

## **B. Saran**

1. Bagi Korlantas dan Polda hendaknya segera membuat terobosan agar bisa mengimplementasikan pelayanan mutasi kendaraan bermotor *by online system* dengan penyediaan fasilitas yang memadai sehingga program dapat berjalan dengan baik.
2. Bagi masyarakat hendaknya segera melakukan balik nama kendaraan bermotor agar dan tidak menggunakan jasa makelar/calor.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Achmad Ali, 2002, *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)*, Jakarta : Toko Gunung Agung.
- Aryani Witasari, *Materi Kuliah Teori-Teori Hukum*, Magister Ilmu Hukum, Unissula, Semarang, 2021.
- Adisasmita, 2011, *Manajemen Pemerintah Daerah*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Basu Swastha, 1993, *Pengantar Bisnis Modern Edisi Ketiga*, Yogyakarta: Liberti.
- Dede Rosyada dkk, 2000, *Demokrasi, Hak Asasi Manusia Dan Masyarakat Madani*, Jakarta: ICCE UIN Syarif Hidayatullah.
- Dominikus Rato, 2010, *Filsafat Hukum Mencari: Memahami dan Memahami Hukum*, Yogyakarta : Laksbang Pressindo.
- Fernando M. Manullang, 2007, *Menggapai Hukum Berkeadilan Tinjauan Hukum Kodrat dan Antitomi Nilai*, Jakarta : Kompas Media Nusantara.
- Hans Kelsen, 2008, *Teori Umum Tentang Hukum dan Negara*, Nusa Media, Bandung.
- Hayat, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok : PT Raja Grafindo Persada.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2002, Jakarta, Balai Pustaka.
- Lijan Poltak Sinambela, dkk, 2017, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Lon Fuller, 1971, *The Morality of Law*, New Haven, Conn : Yale University Press.
- Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Marcus Priyo Gunarto, 2011, *Kriminalisasi dan Penalisasi Dalam Rangka Fungsionalisasi Perda dan Retribusi*, Program Doktor Ilmu Hukum Universitas Diponegoro Semarang.

- Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, 2013, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Pustaka Pelajara, Yogyakarta.
- Peter Mahmud Marzuki, 2009, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta : Kencana.
- Raharjo Adisasmita, 2011, *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto dan Atik Setpti Winarsih, 2009, *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konsepntual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Riduan Syahrani, 1999, *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum*, Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Sadjijono, 2008, *Polri Dalam Perkembangan Hukum Di Indonesia*, Laksbang Pressindo, Yogyakarta
- \_\_\_\_\_, 2010, *Memahami Hukum Kepolisian*, Yogakarta : Laksbang Pressindo.
- Said Zainal Abidin, 2004, *Kebijakan Publik*, Jakarta : Yayasan Pancur Siwa.
- Saifullah, 2007, *Refleksi Sosiologi Hukum*, Bandung: Refika Aditama.
- Salim,H.S dan Erlis Septiana Nurbani, 2013, *Penerapan Teori Hukum Pada Tesis dan Disertasi*, Rajawali Press, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2009, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik)*, Bandung : Refika Aditama, Bandung
- \_\_\_\_\_, 2012, *“APU, Good Governance “Kepemerintahan Yang Baik”*, Bandung: Cv. Mandar Maju.
- Soerjono Soekanto, 1983, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_, 2007, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Sumarto Hetifa Sj, 2003, *Partisipasi dan Good Governance*, Bandung: Yayasan Obor Indonesia.

Suparmin, 2014, *Revitalisasi Hukum Kepolisian dari Perspektif Analisa SWOT (Strenght Weakness Opportunity Threat)*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Tim Penyusun, 1990, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka.

Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2018, *Manajemen Pelayanan Publik*, CV Pustaka Setia, Bandung

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

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

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

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Kapolri Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor

## **C. Jurnal**

Eddy Santoso, Sri Endah Wahyuningsih, Umar Ma'ruf, *Peran Kepolisian Dalam Sistem Peradilan Pidana Terpadu Terhadap Penanggulangan Tindak Pidana Perjudian*, Jurnal Daulat Hukum, Voume 1 Nomor 1, Maret 2018.

Muhammad Rachmadi dan Muslim, “Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)”, *Juris*, Volume 14, Nomor 2, Juli-Desember 2015.

Priyo Hutomo, *Perspektif Teori Sistem Hukum Dalam Pembaharuan Pengaturan Sistem Pemasarakatan Militer*, Legacy : Jurnal Hukum dan Perundang-Undangan, Volume 1 Nomor 1, Maret 2021.

Puguh Agung Dwi P, 2020, *Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Di Kepolisian Resor Blora Dalam Rangka Mencegah Kecelakaan Lalu Lintas*, Tesis, Unissula, Semarang.

- Rully Trie Prasetyo, Umar Ma'ruf, Anis Mashdurohatun, *Tindak Pidana Korporasi Dalam Perspektif Kebijakan Formulasi Hukum Pidana*, Jurnal Hukum Khaira Ummah Vol. 12. No. 4 Desember 2017.
- Sapto Winengku, Umar Ma'ruf, *Teknik Pembelian Terselubung Dalam Penyidikan Tindak Pidana Narkotika*, Jurnal Hukum Khaira Ummah, Volume 12. Nomo 4, Desember 2017.
- Safrijal, M. Nasir Basyah, Hasbi Ali, Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Oleh Aparatur Pelayanan Publik Di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Kewarganegaraan Unsyiah*, Volume 1, Nomor 1, Agustus 2016.
- Secsio Jimec Nainggolan dkk, Analisis Yuridis Penentuan Kedudukan Saksi Pelaku Sebagai *Justice Collaborators* Dalam Tindak Pidana Narkotika di Pengadilan Negeri Pematang Siantar (Studi Putusan No: 231/Pid.Sus/2015/PN, *USU Law Journal*, Vol.5.No.3, Oktober 2017.
- Sudjana, *Penerapan Sistem Hukum Menurut Lawrence W Friedman Terhadap Efektivitas Perlindungan Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2000*, Al Amwal, Volume 2, Nomor 1, Agustus 2019.
- Syeni Rakhmadani, *Analisis Penerapan E-Tilang Dalam Mewujudkan Good Governance Di Indonesia*, Prosiding Seminar Nasional Penelitian dan PKM Sosial, Ekonomi dan Humaniora, Volume 7, Nomor 3, Tahun 2017
- Wirantika Idris, Junaidi Sabtu, M. Kasyif G. Umar, “Sistem Informasi Pengelolaan Data Mutasi Kendaraan Bermotor Pada Samsat Halmahera Selatan Berbasis Web”, *Jurnal Ilmiah Ilkominfo*, Volume 3 Juli No. 2 Tahun 2020.

#### **D. Lain-Lain**

- Badan Pusat Statistik, Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis, 1949-2018, (<https://www.bps.go.id>, diakses 1 Agustus 2020).
- Bab I Pendahuuan, <http://eprints.polsri.ac.id/.pdf>, diakses 20 Oktoeber 2021.
- Fungsi Registrasi Identifikasi Kendaraan Bermotor dan Pengemudi, <https://liputanpolri.com>, diaskes 20 Oktober 2021.
- Electronic Registrasi dan Identifikasi*, (<https://lantas.kalsel.polri.go.id>, diakses 20 Novemer 2020).

<https://puslitbang-polri.e-journal.id/LitbangPOLRI/article>, diakses 1 Agustus 2020.

<https://kbbi.web.id/efektif>, diakses 20 November 2021.

Husnul Abadi, *Efektif adalah Dapat Membawa Hasil, Kenali Perbedaannya dengan Efisien*, <https://hot.liputan6.com>, diakses 20 November 2021.

Padanan Istilah Online dan Offline, (<http://badanbahasa.kemdikbud.go.id>, diakses 20 Oktober 2020).

Pengertian Mutasi, Syarat, Tata Cara Mutasi Kendaraan, (<https://automotivexist.blogspot.com>, diakses 25 Juli 2020).

Rafiqhi Assegaf, Pengertian Sism Online, (<https://www.scribd.com/document>, diakses 2 November 2020).

Toeri Peran, (<https://rinawahyu42.wordpress.com>, diakses 2 Agustus 2020).

Teori Efektivitas Soerjono Soekanto, (<http://lawmetha.wordpress.com>, diakses 3 November 2020).

Wajib Tahu Fungsi dan Sistem Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, <https://www.liputan6.com>, diakses 20 Oktober 2021.

Yusuf Al Qardhawiy Al-Asyiqi, *Pelayanan Publik Menurut Islam*, <https://aceh.tribunnews.com>, diakses 5 Oktober 2021