

**Kinerja Kepolisian dalam Penanganan Kecelakaan
Lalu Lintas
(Studi Kasus di Polisi Resor Sukoharjo)**



SKRIPSI

**Disusun untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Sosial
Universitas Sebelas Maret**

**Disusun oleh:
CINTYA AYU P.S.
D0106007**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2010**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap orang yang melakukan mobilisasi, pasti memanfaatkan sarana transportasi yang ada, baik sarana milik pribadi maupun menggunakan transportasi publik. Banyak orang yang menginginkan untuk mendapatkan sebuah kenyamanan dalam bertransportasi. Sehingga kemajuan teknologi pun menjadi sebuah tuntutan. Dengan kemajuan teknologi di bidang transportasi, maka meningkat pula perkembangan lalu lintas dan angkutan jalan. Sehingga terjadi suatu modernisasi, seperti pada prasarana jalan, sarana angkutan dan perangkat lalu lintas lainnya. Selaras dengan perkembangan teknologi, pertumbuhan ekonomi pun menyebabkan pengguna jalan semakin meningkat intensitas dan volumenya. Bahkan timbul kecenderungan bahwa jumlah kendaraan bermotor dalam kurun waktu tertentu tidak sebanding dan tidak seimbang dengan penambahan panjang prasarana jalan.

Musibah merupakan peristiwa yang tidak mungkin dielakkan lagi namun dapat diminimalisir, salah satunya adalah kecelakaan dalam berlalu lintas. Setiap manusia pasti tidak menginginkan hal yang buruk akan menimpa dirinya. Seringnya kita mendengar dan mengetahui terjadinya kecelakaan lalu lintas, membuat kita hendaknya bisa lebih

waspada dan berhati-hati dalam berkendara. Namun, masih banyak juga pengendara kendaraan yang tidak memperhatikan keselamatannya sendiri. Terjadinya kecelakaan dalam berlalu lintas dapat dikarenakan oleh beberapa faktor, antara lain faktor manusia, kendaraan, cuaca dan kondisi jalan.

Sesuai dengan Undang-undang No. 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan jalan raya. Tugas kepolisian dalam melayani masyarakat, khususnya dalam hal berlalu lintas semakin berat. Sesuai dengan pasal 12 UU No. 22 tahun 2009, tugas dan fungsi Polri bagi satuan lalu lintas meliputi 9 hal, antara lain :

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

Tugas dan fungsi Polri terutama fungsi lintas sesuai dengan UU No 22 tahun 2009 tersebut semakin berat dan memiliki kewenangan yang luas. Sehingga diperlukan profesionalitas yang tinggi dari masing-masing aparat agar memberikan pengaruh yang baik terhadap tingkat kepercayaan masyarakat.

Untuk menjamin terselenggaranya profesionalisme kerja secara maksimal, maka organisasi Polri mempunyai kode etik yang merupakan sebuah pedoman bagi seluruh anggota kepolisian. Kode etik Polri dikenal dengan nama Tri Brata dengan naskah lengkapnya sebagai berikut :

“Kami Polisi Indonesia.

1. Berbakti kepada nusa dan bangsa dengan penuh ketakwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa;
2. Menjunjung tinggi kebenaran, keadilan dan kemanusiaan dalam menegakkan hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan UUD 1945;
3. Senantiasa melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat dengan keikhlasan untuk mewujudkan keamanan dan ketertiban”.

Penegakkan hukum yang dilakukan tidak membedakan status sosial, tingkat pendidikan, warna kulit, suku bangsa dan perbedaan agama. Hal ini ditegaskan dalam UUD 1945 pasal 27 ayat (1), “ Segala warga negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada

kecualinya”. Sehingga dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, seorang polisi hendaknya tidak melakukan pendiskriminasian terhadap masyarakat.

Penanganan kecelakaan lalu lintas dan penindakan pelanggaran di jalan raya merupakan tugas dan kewenangan polisi yang merupakan wujud dari upaya penegakan hukum. Polisi lalu lintas selalu melakukan kegiatan sosialisasi UU No. 22 Tahun 2009 kepada pengguna jalan baik roda dua maupun roda empat agar para pengguna kendaraan selalu mematuhi peraturan dan rambu-rambu lalu lintas sehingga dapat menekan kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas. Akan tetapi, jika tidak ada sinergitas antara petugas dengan masyarakat, tidak akan tercapai keamanan dalam berkendara. Karakteristik tugas dan fungsi lalu lintas yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, menimbulkan konsekuensi dijadikannya fungsi lalu lintas ini sebagai sasaran dari berbagai kontrol eksternal.

Meskipun telah disosialisasikannya UU No 22 tahun 2009, angka kecelakaan dan pelanggaran di Indonesia tetap tinggi, sesuai dengan data yang berasal dari Direktorat Lalu Lintas Markas Besar Kepolisian, angka kecelakaan lalu lintas di Indonesia pada tahun 2009 mencapai 57.726 kasus dengan angka pelanggaran lalu lintas sebanyak 5.814.386 pelanggaran. Bahkan menurut data dari WHO, kecelakaan lalu lintas merupakan pembunuh nomor 3 bagi masyarakat Indonesia, setelah HIV-AIDS dan TBC (www:/berita.liputan6.com). Sedangkan data dari

Ditlantas Polda Jateng menyebutkan bahwa selama tahun 2009 telah terjadi 8909 kasus. Untuk Polres Sukoharjo sendiri selama tahun 2009 telah terjadi 147 kasus kecelakaan dengan 18 orang meninggal dunia.

Kurangnya perhatian masyarakat terhadap pelanggaran lalu lintas di wilayah hukum Sukoharjo, tercermin dalam tingginya angka korban jiwa atau nyawa manusia akibat kecelakaan yang dapat terjadi setiap waktu dan tempat. Kurang mengindahkan sopan santun berlalu lintas dari masyarakat, seperti tidak mengindahkan tata tertib, tidak menghormati peraturan penggunaan sarana umum, bahkan terkadang kurang menghargai petugas yang sedang menunaikan kewajibannya, dikarenakan adanya suatu dorongan untuk mencapai tujuan secepat mungkin sesuai dengan kemampuan dan kecepatan kendaraan bermotor yang dikendarai ataupun ditumpangnya.

Dalam menjalankan tugasnya itu, polisi harus siap berada di tengah-tengah kehidupan masyarakat. Sejauh ini meski usaha dan kerja polisi sudah diupayakan semaksimal mungkin namun citra polisi dimata masyarakat belum dapat dikatakan baik akibat ulah oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Seperti yang diungkapkan oleh Anton Tabah (1998:137) :

“... tak jarang tertanam stigma yang miring terhadap polisi, apalagi ditengah semangat reformasi, mereka kian disorot tajam sebagai lembaga penegak hukum yang dianggap sarat nepotisme, kolusi dan korupsi...”

Terlepas dari citra polisi harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan polisi kepada masyarakat tidak akan berjalan dengan baik tanpa

adanya kerjasama antar berbagai pihak, terutama pihak yang bersangkutan langsung, dalam hal ini aparat kepolisian terutama dari fungsi lalu lintas dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan , karena tanpa kerjasama yang baik mustahil pelayanan yang diberikan berjalan dengan lancar.

Berdasarkan dari latar belakang diatas, Penulis tertarik untuk meneliti tentang kinerja kepolisian dalam penanganan kecelakaan lalu lintas di Polres Sukoharjo.

B. Perumusan Masalah

Dari latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan yang ada, yaitu:

Bagaimanakah kinerja kepolisian dalam penanganan kecelakaan lalu lintas di Polisi Resor Sukoharjo?

C. Tujuan Penelitian

Salah satu hal yang sangat penting dalam penelitian adalah merumuskan sasaran atau tujuan yang hendak dicapai sebab dengan adanya tujuan, maka suatu penelitian yang telah ditetapkan akan memberi arah dan target yang jelas. Adapun tujuannya adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Operasional

Untuk mengetahui gambaran tentang kinerja kepolisian dalam penanganan kecelakaan lalu lintas di Polisi Resor Sukoharjo.

2. Tujuan Fungsional

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi input yang berguna bagi pembuatan keputusan, peningkatan pelaksanaan tugas-tugas kepolisian Resor Sukoharjo dan keberhasilan program-program berikutnya. Penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

3. Tujuan Individual

Tujuan yang ingin dicapai yaitu sebagai syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret.

D. Tinjauan Pustaka

a. Pengertian kinerja

Kinerja menurut Otley dalam Mahmudi (2005:6), mengacu pada sesuatu yang terkait dengan kegiatan melakukan pekerjaan meliputi hasil yang dicapai kerja tersebut. Dalam Yeremias T. Kaban (2004:192), kinerja sering diartikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau *degree of accomplishment*. Sedangkan Bahrul Kirom (2009:51), kinerja dalam pengertiannya disebutkan sebagai prestasi atau capaian prestasi dalam rangka mengupayakan pencapaian upaya dan sasaran atas sesuatu yang telah ditetapkan sebelumnya.

Encyclopedia of Public Administration and Public Policy tahun 2003 dalam Yeremias T.Keban (2004:193), menyebutkan bahwa kinerja memberikan gambaran tentang seberapa jauh organisasi mencapai hasil ketika dibandingkan dengan pencapaian tujuan dan target yang telah ditetapkan. Secara khusus dalam Pedoman Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia dalam Joko Widodo (2008: 78-79) menyebutkan bahwa kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, visi organisasi.

Dari beberapa definisi tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja adalah suatu capaian atau hasil kerja dalam melaksanakan suatu kegiatan/program/kebijakan untuk mewujudkan tujuan, misi, visi organisasi sesuai dengan target dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

b. Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja.

Dalam Mahmudi (2005:21) menyebutkan bahwa kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhi. Faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain :

- 1) Faktor personal/individual, meliputi : pengetahuan, keterampilan (skill), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
- 2) Faktor kepemimpinan, meliputi : kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer dan team leader.
- 3) Faktor tim, meliputi : kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.
- 4) Faktor sistem, meliputi sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan organisasi, proses organisasi dan kultur kinerja dalam organisasi.
- 5) Faktor konstektual (situasi), meliputi : tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal organisasi.

Mathis&Jackson alih bahasa Jimmi dan Bayu dalam Bahrul Kirom (2009:52), menyebutkan bahwa kinerja mempunyai beberapa faktor yang sangat mempengaruhi tingkat keberhasilannya

‘Bagaimana kinerja seseorang tergantung pada tiga faktor : kemampuan untuk mengerjakan pekerjaannya, tingkat usaha, dan dukungan yang diberikan pada orang tersebut. Hubungan antara faktor-faktor ini, secara luas diakui dalam literatur manajemen, adalah Kinerja (P) adalah hasil dari Kemampuan/*Ability* (A) dikalikan Usaha/*Effort* (E) dikalikan dengan dukungan/*Support* (S),

($P=A \times E \times S$). Kinerja akan berkurang apabila salah satu faktor dikurangi atau tidak ada.'

Variabel Kemampuan dimaksudkan untuk pengukuran tingkat *ability* seseorang yang dapat dilihat dari intelegensia, responsibilitas, sasaran (target) dan hasil. Sedangkan Usaha/*effort* dilihat dari keuletan, kerja keras, kualitas kerja kemampuan dalam memberikan pelayanan. Sementara Dukungan/*support* dimaksudkan, bahwa dalam menjalankan tugas-tugas dan pekerjaan yang dibebankan kepada SDM yang bersangkutan, maka para atasan harus memberikan dukungan kepada SDM bawahannya agar dapat bekerja secara efisien dan efektif dengan dukungan kompetensi yang dimiliki SDM yang bersangkutan.

c. Penilaian Kinerja

Kinerja adalah suatu capaian atau hasil kerja dalam melaksanakan suatu kegiatan/program/kebijakan untuk mewujudkan tujuan, misi, visi organisasi sesuai dengan target dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Maka, perlu adanya suatu penilaian atas kinerja yang telah dilakukan. Menurut Mahmudi (2005:6) tujuan diadakannya suatu penilaian terhadap kinerja, yaitu :

- 1) Mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi,
- 2) Menyediakan sarana pembelajaran pegawai,
- 3) Memperbaiki kinerja periode berikutnya,

- 4) Memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pembuatan keputusan dalam pemberian *reward dan punishment*,
- 5) Memotivasi pegawai,
- 6) Menciptakan akuntabilitas publik.

Mc Donald dan Lawton dalam Yeremias T.Keban (2004:1) menyatakan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting bagi setiap organisasi karena dapat dipakai sebagai ukuran penilaian keberhasilan suatu organisasi dalam jangka waktu tertentu, bahkan penilaian tersebut dapat dijadikan input bagi perbaikan atau peningkatan kinerja organisasi. Harty dalam Yeremias (2004:1) mengemukakan bahwa dalam instansi pemerintah khususnya, penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas, dan efisiensi pelayanan, memotivasi para birokrat pelaksana, memonitor para kontraktor, melakukan penyesuaian budget, mendorong pemerintah agar memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani, dan menentukan perbaikan dalam pelayanan publik.

Menurut H. Hadari Nawawi (2000:396), penilaian kinerja secara sederhana berarti proses organisasi melakukan penilaian terhadap pegawai atau karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Beberapa pengertian yang bersifat komprehensif, antara lain:

- a. Penilaian kinerja merupakan usaha mengidentifikasi, mengukur atau menilai dan mengelola pelaksanaan pekerjaan oleh para pegawai atau karyawan.
- b. Penilaian kinerja adalah usaha mengidentifikasi dan menilai aspek-aspek pelaksanaan pekerjaan yang berpengaruh pada kesuksesan organisasi non profit dalam mencapai tujuannya.
- c. Penilaian kinerja adalah kegiatan mengukur atau menilai untuk menetapkan seorang pegawai atau karyawan sukses atau gagal dalam melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan standar pekerjaan sebagai tolak ukurnya.

Timple Dale (1999: 397-398) melakukan pengelompokan hasil penilaian terhadap kinerja menjadi beberapa kriteria yang bisa digunakan untuk menunjukkan tingkat kinerja yang dihasilkan oleh suatu organisasi, antara lain:

1) Kategori buruk

Kinerja dikatakan buruk apabila kinerja berada dibawah harapan dan sasaran minimum, seperti yang diperlihatkan dengan membandingkan hasil-hasil yang terbatas dalam memperbaiki kelemahan-kelemahan serta upaya perbaikan hasil kerja diperlukan untuk meningkatkan kinerja ketingkat yang cukup tinggi.

2) Kategori sedang

Disini karyawan memenuhi sebagian besar harapan kerja minimum yang ditentukan bagi individu tersebut. Mereka mengambil beberapa tindakan mandiri, tetapi biasanya bergantung kepada pengawas.

3) Kategori baik

Disini kinerja memuaskan karena telah memenuhi persyaratan-persyaratan esensial serta mencapai hasil yang dianggap beralasan dan dapat dicapai pada seorang karyawan dengan masa kerja ini, pengalaman, serta pelatihan masa lalu. Kinerja cukup bila membandingkan hasil-hasil yang dicapai dengan sasaran-sasaran yang telah ditentukan. Umumnya pegawai karyawan dapat mengantisipasi masalah dan mencari bantuan dalam mengambil tindakan korektif.

4) Kategori sangat baik

Kinerja berada diatas normal dan telah memperlihatkan kemampuan untuk mencapai hasil dalam banyak bidang melampaui yang dibutuhkan untuk memenuhi sasaran yang ditetapkan.

5) Kategori baik sekali

Disini kinerja luar biasa disemua aspek. Prestasi dan hasil kerja sangat tinggi dan semua standar menunjukkan bahwa tingkat kinerja akan tetap tinggi selama beberapa waktu. Kinerja mendekati yang paling baik yang dapat diharapkan dalam pekerjaan pada waktu

ini, serta bisa menangani masalah yang paling sulit hanya dengan bimbingan sekali-kali.

d. Indikator Kinerja

Penilaian kinerja sangatlah penting dalam sebuah organisasi public. Karena, penilaian kinerja dapat membantu mengungkap sebab akibat dari hubungan antara kebijakan yang diambil dengan hasil yang didapat. Roland F. Speklé dan Frank H.M. Verbeeten mengungkapkan

“Performance measurement may help to uncover cause-and-effect relationships between policy choices and goal achievement, and the information may be used to gain insight into the differential effectiveness of alternative program options. This is what we earlier referred to as an exploratory way of using the performance measurement system.”

(Pengukuran kinerja mungkin dapat membantu membuka ke arah cause-and-effect hubungan diantara aneka pilihan kebijaksanaan dan pencapaian sasaran, dan informasi yang digunakan untuk memahami ke efektivitas diferensial program alternatif pilihan. Penilaian kinerja adalah sebagai suatu jalan bersifat menyelidiki menggunakan sistem pengukuran pekerjaan.)

Ratminto dan Atik (2007:179-182) mengemukakan bahwa untuk menilai atau mengukur kinerja organisasi dapat dipergunakan dua jenis ukuran, yaitu ukuran yang berorientasi pada proses dan ukuran yang berorientasi pada hasil. Ukuran yang berorientasi pada hasil adalah

1. Efektivitas,
2. Produktivitas

3. Efisiensi,
4. Kepuasan
5. Keadilan.

Sedangkan ukuran yang berorientasi pada proses, antara lain :

1. Responsivitas

Adalah kemampuan *providers* dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Yaitu mengukur daya tanggap *providers* terhadap keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers*.

2. Responsibilitas

Adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pemerintahan dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

3. Akuntabilitas

Adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pemerintahan dengan ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan yang dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

4. Keadaptasian

Adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi di lingkungan.

5. Kelangsungan Hidup

Berarti seberapa jauh pemerintah atau program pelayanan dapat menunjukkan kemampuan untuk terus berkembang dan bertahan hidup dalam berkompetisi dengan daerah atau program lain.

6. Keterbukaan atau transparansi

Merupakan ukuran tentang prosedur atau tata cara, penyelenggaraan pemerintah dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak.

7. Empati

Adalah perlakuan atau perhatian pemerintah atau penyelenggara jasa pelayanan atau providers terhadap isu-isu aktual yang sedang berkembang di masyarakat.

Dalam lingkungan kepolisian terdapat empat kategori berbeda yang digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja, antara lain : respon dalam memberikan pelayanan, jaminan keselamatan publik dan masyarakat, peradilan pidana dan penanggulangan kejahatan, tekanan dari pemerintah dan efisiensi. Karen Fryer

(International Journal of Public Sector Management Vol. 22 No.

6:2009) mengemukakan

“Like the Balanced Scorecard, performance is split into four categories but the categories of the performance are more specific to the policing environment:

- (1) service response;*
- (2) public reassurance and community safety;*
- (3) criminal justice and tackling crime; and*
- (4) sound governance and efficiency.*

Within each category, the indicators are then sub-divided into outcomes, activities, inputs and context which allows for more meaningful comparisons to be made across the Forces.”

Selanjutnya dijelaskan oleh Suyadi (1999:195) bahwa kinerja perusahaan yang baik tidak semata-mata hanya diukur berdasarkan besar kecilnya hasil usaha yang diraih, tetapi lebih penting dari itu adalah unsur proses yang mendukungnya, yaitu:

- 1) Mutu pelayanan sekaligus mutu produk yang dilaksanakan secara terpadu.
- 2) Keandalan manajemen yang meliputi efisiensi dan efektivitas perusahaan.
- 3) Perilaku etis dan kejujuran yang dimiliki perusahaan.

Dalam Joko Widodo (2008:98) mengukur kinerja suatu instansi atau lembaga tertentu, tidak dapat dilakukan tanpa mengukur kegiatan, program atau kebijakan terlebih dahulu. Hasil penilaian kinerja dapat digunakan untuk melihat tingkat kegagalan dan keberhasilan instansi dalam menjalankan suatu kegiatan, program atau kebijakan. Maka untuk mengetahui bagaimana kinerja

kepolisian Polres Sukoharjo dapat dilihat melalui kinerjanya dalam melakukan penanganan kecelakaan lalu lintas.

Dari paparan indikator kinerja tersebut dapat dikelompokkan berdasarkan orientasi pada proses dan dan berdasarkan orientasi pada hasil, seperti yang diungkapkan Ratminto dan Atik (2007:179-182), maka dalam penelitian ini menggunakan orientasi pada proses, yaitu responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas dan transparansi.

1. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi publik dalam mengenali kebutuhan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Indikator responsivitas digunakan untuk mengetahui kemampuan Polres Sukoharjo dalam melakukan penanganan kecelakaan lalu lintas. Namun, penanganan kecelakaan bukan hanya dilihat dari kecepatan petugas datang ke tempat kejadian perkara, namun juga dilihat dari bagaimana kecepatan petugas dalam memberikan kebutuhan masyarakat pengguna layanan untuk mendapatkan surat-surat (laporan kepolisian) dan penyelesaian perkara atau masalah yang dihadapi masyarakat.

2. Responsibilitas

Responsibilitas merupakan indikator yang menunjukkan kesesuaian antara pelaksanaan program atau kebijakan oleh

organisasi publik dengan hukum dan prosedur yang ada. Indikator ini dipilih dengan alasan untuk dapat lebih mengetahui kesesuaian antara prosedur pelayanan yang ada dengan pelayanan yang dilakukan oleh Polres Sukoharjo dalam menangani kecelakaan lalu lintas.

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar kegiatan organisasi publik konsisten dengan kehendak masyarakat serta dapat dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat. Oleh karena itu, apakah telah terdapat kesesuaian antara upaya atau kegiatan yang dilakukan oleh Polres Sukoharjo dalam menangani kecelakaan lalu lintas dengan nilai dan norma yang berlaku di masyarakat serta pertanggung jawabannya.

4. Transparansi

Transparansi adalah ukuran keterbukaan dalam hal informasi baik diminta maupun tidak dengan tujuan agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat dalam penanganan kecelakaan lalu lintas yang berkaitan dengan pelayanan publik yang dilakukan oleh Polres Sukoharjo. Informasi, sesuai dengan pasal 1 UU No 14 Tahun 2008, adalah keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda-tanda

yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun non-elektronik. Sehingga setiap informasi public bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap Pengguna Informasi Publik (pasal 2 UU No 14 Tahun 2008). Transparansi dipilih menjadi salah satu indikator, dikarenakan dengan transparansi dapat dilihat keterbukaan biaya dan informasi yang telah dilakukan oleh Polres Sukoharjo dalam melakukan penanganan kecelakaan lalu lintas.

e. Pengertian Penanganan

Penanganan dalam “Kamus Umum Bahasa Indonesia” oleh WJS Poerwodarminto berarti proses, cara, perbuatan menangani, penggarapan. Penanganan sendiri berasal dari kata ‘tangan’ yang mempunyai arti anggota badan dari siku sampai ke ujung jari atau dari pergelangan sampai ujung jari; (2) sesuatu yang digunakan sebagai atau menyerupai tangan; (3) kekuasaan; pengaruh; perintah: kekuasaan pemerintahan negara ada di -- rakyat; dr -- ke -- , dari orang kepada orang lain

Sedangkan kecelakaan dalam “Kamus Umum Bahasa Indonesia” oleh WJS Poerwodarminto mempunyai arti 1.perihal

celaka; bencana; kemalangan; kesusahan: bukan harta benda, 2. kejadian (peristiwa) yang menyebabkan orang celaka, 3.mendapat celaka. Sehingga penanganan kecelakaan berarti proses penyelesaian atas suatu kejadian (peristiwa) yang menyebabkan orang celaka.

f. Pengertian Lalu lintas

Menurut Pasal 1 ayat (2) UU Nomor 22 tahun 2009 tentang Undang-undang Lalu lintas dan Angkutan Jalan, dinyatakan bahwa lalu lintas adalah gerak kendaraan dan orang di ruang lalu lintas jalan. Sedangkan ruang lalu lintas jalan sesuai dengan Pasal 1 ayat (11) adalah prasarana yang diperuntukkan bagi gerak pindah kendaraan, orang dan atau barang yang berupa jalan dan fasilitas pendukung.

Sedangkan dalam “Kamus Umum Bahasa Indonesia” oleh WJS Poerwodarminto, lalu lintas mempunyai arti, antara lain :

1. (Berjalan) bolak-balik, hilir-mudik;
2. Perihal perjalanan dijalanan dan sebagainya;
3. Perhubungan antara tempat dengan tempat lain

Sehingga dapat disimpulkan bahwa lalu lintas adalah suatu gerak perpindahan kendaraan dan orang dari satu tempat ke tempat yang lain. Sesuai dengan tugas dan fungsi Polri bagi satuan lalu lintas, maka kewenangan dalam mengatur, menjaga, mengadakan

pengawasan dan patroli lalu lintas ada di tangan polisi khususnya bagi satuan lalu lintas.

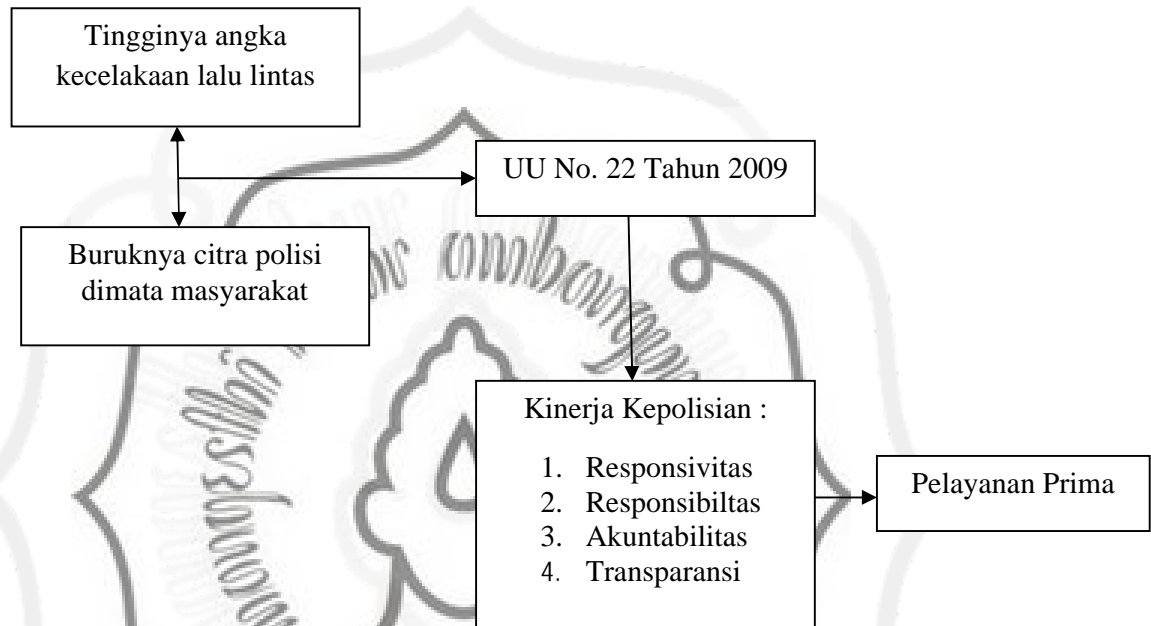
Tujuan dibentuknya institusi POLRI (Kepolisian Republik Indonesia) dalam rangka mewujudkan keamanan dan ketertiban masyarakat sehingga aktivitas masyarakat dapat berjalan dengan baik dan pada akhirnya dapat melancarkan dan mensukseskan pembangunan nasional. Seperti yang dikemukakan oleh Anton Tabah (1998:57),” *Polisi lahir karena adanya masyarakat, masyarakat membutuhkan kehadiran polisi guna menjaga ketertiban dan keamanan dan keteraturan masyarakat itu sendiri*”. Sesuai dengan fungsinya, personel kepolisian dapat dibagi menjadi empat kelompok, yaitu Satuan Lalu Lintas, Satuan Reserse, Satuan Intel dan Satuan Sabhara.

E. Kerangka Berpikir

Gambar 1.1

Kerangka Berpikir

Kinerja Polres Sukoharjo dalam Penanganan Kecelakaan Lalu Lintas



Tingginya angka kecelakaan lalu lintas di jalan yang merupakan pembunuh terbesar nomor tiga di Indonesia dan buruknya citra polisi dimata masyarakat dalam melakukan pelayanan di jalan raya walaupun hanya dilakukan oleh beberapa oknum petugas yang tidak bertanggung jawab diharapkan dapat berubah melihat pada UU No. 22 Tahun 2009. Perubahan yang mendasar harus terjadi di dalam kinerja kepolisian.

Kinerja satuan lalu lintas pada Polres Sukoharjo merupakan kemampuan dari para personel yang didukung oleh sarana dan prasarana yang ada dalam melakukan tugas-tugasnya dalam melakukan penanganan

kecelakaan lalu lintas di jalan raya. Kinerja ini dapat diukur dengan diwakili oleh empat indikator, yaitu : responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas dan transparansi. Kinerja yang baik mendorong terciptanya pelayanan prima bagi masyarakat.

F. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran secara jelas mengenai kinerja Satuan Lalu Lintas Polres Sukoharjo dalam penanganan kecelakaan lalu lintas di jalan. Penelitian bersifat memaparkan, menuturkan, menafsirkan dan menganalisis kinerja Satuan Lalu Lintas Polres Sukoharjo dalam menangani kecelakaan yang terjadi di jalan.

Sehingga jenis penelitian ini dikategorikan kedalam penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2006:11).

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di satuan lalu lintas Polres Sukoharjo. Pertimbangan yang mendasari pemilihan lokasi penelitian ini, antara lain :

- a. Tingginya angka kecelakaan lalu lintas yang terjadi di wilayah hukum Polres Sukoharjo.
- b. Keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan dalam penanganan kecelakaan.
- c. Merupakan instansi publik yang menangani kecelakaan yang terjadi dalam wilayah Polres Sukoharjo.

3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini, meliputi :

- a. Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung melalui wawancara. Dalam penelitian ini, data bersumber dari masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan penanganan kecelakaan dari satlantas Polres Sukoharjo dan petugas kepolisian yang menangani kecelakaan lalu lintas secara langsung (unit laka).
- b. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dengan cara mencatat yang bersumber dari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan kinerja Polres Sukoharjo yang digunakan sebagai pendukung. Selain dari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan kinerja Polres Sukoharjo, data juga dapat diambil dari peraturan perundang-undangan, laporan-laporan, arsip dan berita acara yang berhubungan dengan penelitian.

4. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian kualitatif, tehnik pengambilan sampel yang digunakan bukanlah cuplikan statistik atau yang biasa dikenal sebagai

"*propability sampling*" yang biasa digunakan dalam penelitian kuantitatif. Penelitian kualitatif menggunakan berbagai pertimbangan yang didasarkan atas konsep teoritis yang digunakan, keingintahuan pribadi peneliti, karakteristik empirisnya. Oleh karena itu dalam memperoleh sumber data utama diperlukan pemilihan informan yang dianggap tahu tentang permasalahan penelitian secara mendalam dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data. Oleh karena itu, cuplikan yang akan digunakan dalam penelitian ini lebih bersifat "*purposive sampling*". Goetz Le Comte (dalam Sutopo,2002:54), *purposive sampling* juga dikenal dengan "*criterion based selection*". Dalam hal ini peneliti akan memilih informan yang dipandang paling tahu, sehingga kemungkinan pilihan informan dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan dan kemandapan peneliti dalam memperoleh data.

5. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan jenis penelitian dan sumber data, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

a. Wawancara

Menurut Arikunto (2006:155), "Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan pewawancara untuk memperoleh informasi dari yang diwawancarai". Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan agar diperoleh data, keterangan,

pandangan serta pendapat dari responden agar diperoleh informasi yang relevan.

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah jenis wawancara mendalam (*in-depth interviewing*). Menurut Sutopo (2002 ; 58), wawancara mendalam adalah wawancara yang tidak terstruktur, karena peneliti merasa tidak tahu apa yang tidak diketahuinya. Oleh karena itu, wawancara dilakukan dengan pertanyaan yang bersifat "open ended" dan mengarah pada kedalaman informasi, serta dilakukan tidak secara formal terstruktur guna menggali pandangan subyek yang diteliti tentang banyak hal yang sangat bermanfaat untuk menjadi dasar bagi penelitian lebih jauh.

b. Dokumentasi

Dalam Arikunto (2006:158), Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penelitian yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasati, notulen, rapat, agenda dan sebagainya.

Penulis dalam penelitian ini mengumpulkan data-data yang berasal dari Satuan Lalu Lintas Polres Sukoharjo, yaitu berupa dokumen-dokumen, arsip, berita acara dan peraturan yang dapat dipertanggungjawabkan secara formal yang dapat menunjang penelitian. Selain itu, penulis juga

memperoleh bahan dari internet yang berhubungan dengan penelitian.

Dengan tehnik dokumentasi, peneliti tidak hanya sekedar mencatat isi penting yang tersurat dalam sumber data tersebut tetapi juga mencatat hal-hal yang tersirat. Tehnik seperti ini disebut dengan Content Analisis (Yin dalam Sutopo, 2002 ; 69). Tehnik ini digunakan karena alasan-alasan yang diantaranya sebagai berikut:

1. Dokumen merupakan sumber yang stabil, kaya dan mendorong.
2. Berguna sebagai bukti suatu pengujian.
3. Sifatnya alamiah, sesuai dengan konteks, lahir dan berada dalam konteks.

6. Validitas Data

Data yang telah diperoleh dari kegiatan penelitian perlu diusahakan kemantapan dan kebenarannya sehingga dilakukan pengujian keabsahan data atau validitas data. Untuk menguji keabsahan data yang terkumpul, peneliti menggunakan teknik pengujian triangulasi data. Menurut Lexy J. Moloeng (2002:178) teknik triangulasi data merupakan tehnik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dari luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding suatu data tersebut. Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi

dengan sumber yang berarti membandingkan dan mengecek balik informasi yang diperoleh melalui alat dan waktu yang berbeda. Ini dilakukan dengan cara membandingkan data hasil pengamatandengan data hasil wawancara dan atau membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. Dengan demikian data yang satu akan dikontrol oleh data yang sama dari sumber lain.

7. Teknik Analisis Data

Tehnik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah tehnik analisis interaktif yaitu tehnik analisis data kualitatif yang terdiri dari tiga alur kegiatan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi yang terjadi secara bersama (Miles dan Huberman dalam HB. Sutopo).

a. Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data "kasar" yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung. Antisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak pada saat peneliti memutuskan kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadi tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, menulis memo). reduksi data

atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Catatan-catatan lapangan ini merupakan data kasar, yang kemudian dipilih dan diklasifikasikan berdasarkan pokok-pokok masalah. Pengklasifikasian masing-masing pokok masalah tersebut masih dirinci lagi kedalam pengklasifikasian ke dalam sub-sub pokok masalah sesuai dengan keluasan dan kedalaman informasi yang didapat peneliti.

b. Penyajian data

Bagian kedua dari kegiatan analisis adalah penyajian data. penyajian data disini diartikan sebagai pengumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dalam penelitian ini dilaksanakan dengan mendeskripsikan data-data yang sudah diklasifikasikan sesuai dengan pokok masalah kedalam laporan-laporan sistematis.

c. Penarikan Simpulan atau Verifikasi

Penarikan simpulan atau verifikasi dalam penelitian ini sebenarnya sudah dilakukan sejak pengumpulan data yaitu dengan memberi arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Peneliti menangani simpulan-simpulan itu dengan longgar, tetap terbuka dan skeptis, tetapi simpulan-simpulan sudah disediakan, mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh. Penarikan simpulan atau verifikasi dilakukan

dengan mengambil simpulan-simpulan berdasarkan realitas yang ditemukan.

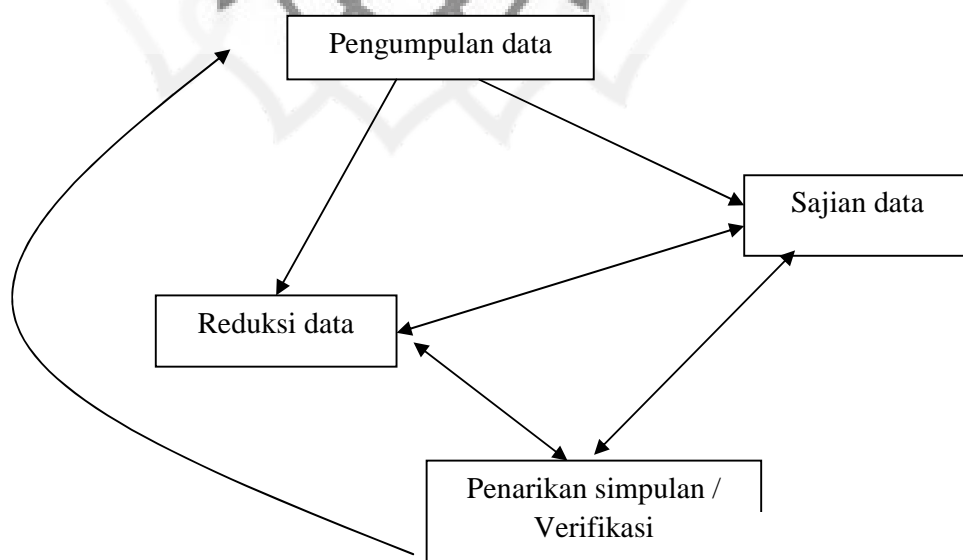
Aktivitas dari ketiga komponen analisa tersebut dilakukan dalam bentuk interaktif dengan proses pengumpulan data sebagai suatu proses siklus.

Dalam penelitian analisa data, peneliti memilih model interaktif yang mana peneliti harus tetap bergerak diantara ketiga komponen pengumpulan data selama proses pengumpulan data berlangsung. Sesudah pengumpulan data, kemudian bergerak diantara reduksi, sajian data dan penarikan kesimpulan.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar model analisis interaktif dari Miles dan Huberman dalam HB. Sutopo (2002:96) berikut ini:

Gambar 1.2

Model Analisis Interaktif



BAB II

DESKRIPSI LOKASI

A. Gambaran Umum Kabupaten Sukoharjo

Kabupaten Sukoharjo merupakan salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Jawa Tengah. Luas Kabupaten Sukoharjo sebesar 466,66 km² yang terbagi dalam 12 kecamatan, 167 desa kelurahan, 1.281 RW dan 3.767 RT. Kabupaten Sukoharjo mempunyai batas wilayah, yaitu di sebelah utara berbatasan dengan Kota Surakarta, sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Boyolali, sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Wonogiri dan di sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Karanganyar.

Jumlah penduduk di Kabupaten Sukoharjo 831.613 jiwa, dengan jumlah penduduk pria sebesar 411.340 jiwa dan penduduk wanita sebesar 420.273 jiwa. Mata pencaharian penduduk di Kabupaten Sukoharjo beragam, antara lain petani, pengusaha, buruh, pedagang, Pegawai Negeri Sipil, TNI-POLRI, pensiunan dan lain sebagainya.

Pengurangan jumlah lahan produktif pun terjadi, seiring dengan semakin banyaknya jumlah penduduk. Bahkan pengurangan luas lahan produktif di wilayah Sukoharjo mencapai 1,2 persen per tahun. Dengan banyaknya jumlah lahan yang beralih fungsi, maka banyak pula penduduk yang beralih profesi, yang semula bermata pencaharian bertani kini

berubah menjadi buruh. Sehingga mobilitas pun tinggi. Mobilitas yang dilakukan oleh penduduk ini tidak diimbangi dengan infrastruktur jalan yang telah disiapkan oleh Pemerintah Daerah, yaitu dengan panjang jalan 410,09 kilometer, yang masih layak digunakan 256,23 kilometer, sementara 163,6 kilometer rusak parah dan telah diperbaiki sepanjang 70 kilometer.

B. Gambaran Umum Polres Sukoharjo

Seiring dengan perkembangan dan pertumbuhan Kabupaten Sukoharjo yang semakin padat akan aktivitas kesehariannya, setiap insan manusia selalu menuntut adanya pelayanan di segala bidang dengan lebih baik, cepat dan tepat waktu. Dengan didukung oleh pertumbuhan ekonomi dan penambahan kendaraan bermotor yang berdampak dengan terjadi kemacetan lalu lintas, sehingga Polres Sukoharjo berupaya untuk dapat memenuhi tuntutan masyarakat. Polres Sukoharjo bermarkas di Jl. Jaksa Agung R. Suprpto No.15 Sukoharjo dengan jumlah anggota sebanyak 863 personil mempunyai tugas sehari-hari untuk mengupayakan dan memberikan rasa aman dan nyaman kepada seluruh masyarakat, termasuk dalam mengatur kelancaran jalan raya.

Tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia Resort (POLRES) Sesuai dengan Keputusan Kapolri No.Pol : KEP/54/X/2002 tanggal 17 Oktober 2002 dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Polres bertugas menyelenggarakan tugas pokok Polri dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum dan pemberian perlindungan , pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat serta tugas-tugas lain dalam wilayah hukumnya sesuai ketentuan hukuun dan peraturan/kebijakan yang berlaku dalam organisasi Polri.
2. Dalam melaksanakan tugas, polres menyelenggarakan fungsi yang dijelaskan dalam Pasal 3 Keputusan Kapolri di atas sebagai berikut :
 - a. Pemberian pelayanan kepolisian kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan/pengaduan dan permintaan bantuan/pertolongan, pelayanan pengaduan atas tindakan anggota Polri dan pelayanan surat perijinan/keterangan , sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan/ kebijakan yang berlaku dalam organisasi Polri.
 - b. Intelegen dalam bidang keamanan, termasuk persandian, baik sebagai bagian dari kegiatan satuan-satuan maupun sebagai bahan masukan penyusunan rencana kegiatan operasional Polres dalam rangka pencegahan, gangguan dan pemeliharaan keamanan dalam negeri.

- c. Penyelidikan dan penyidikan tindak pidana termasuk fungsi identifikasi dan fungsi laboratorium forensik di lapangan dalam rangka penegakan hukum.
- d. Kesamaptaan kepolisian, yang meliputi kegiatan patroli, pengaturan, penjagaan dan pengawalan kegiatan masyarakat dan pemeritah termasuk penindakan tindak pidana ringan, dan pengamanan unjuk rasa dan pengendalian massa, serta pengamanan obyek khusus yang meliputi VIP, pariwisata dan obyek vital lainnya, dalam rangka pencegahan kejahatan dan kriminalitas.
- e. Lalu lintas kepolisian, yang meliputi kegiatan pengaturan, penjagaan, pengawalan dan patroli lalu lintas termasuk penindakan pelanggaran dan penyidikan kecelakaan lalu lintas serta registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dalam rangka pembinaan keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas.
- f. Kepolisian perairan, yang meliputi kegiatan patroli termasuk penanganan pertama terhadap tindak pidana dan pencarian serta penyelamatan kecelakaan di wilayah perairan dan pembinaan keamanan masyarakat di wilayah perairan.
- g. Bimbingan masyarakat, yang meliputi penyuluhan masyarakat dan pembinaan dan pengembangan bentuk

pengamanan swakarsa dalam rangka peningkatan kesadaran dan ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan perundang-undangan serta terwujudnya jalinan hubungan antara Polri dan masyarakat.

h. Pembinaan hubungan kerja sama, yang meliputi kerjasama dengan organisasi/lembaga/tokoh sosial kemasyarakatan dan instansi pemerintah.

i. Fungsi-fungsi lain, berdasarkan ketentuan peraturan perundangan dan atau peraturan pelaksanaannya termasuk dalam pelayanan kepentingan warga masyarakat .

3. Susunan Organisasi Polres sebagaimana diatur dalam Pasal 4 dalam Keputusan Kapolri di atas, disusun sebagai berikut

Markas Kepolisian Negara Republik Indonesia Resort disingkat Mapolres terdiri dari :

a. Unsur Pimpinan

- 1) Kepala Polres, disingkat Kapolres
- 2) Wakil Kepala Polres, disingkat Wakapolres

b. Unsur Pembantu Pimpinan dan Pelaksana Staf

- 1) Bagian Operasi, disingkat Bag Ops
- 2) Bagian Pembinaan Kemitraan, disingkat Bag Bina Mitra
- 3) Bagian Administrasi, disingkat Bag min

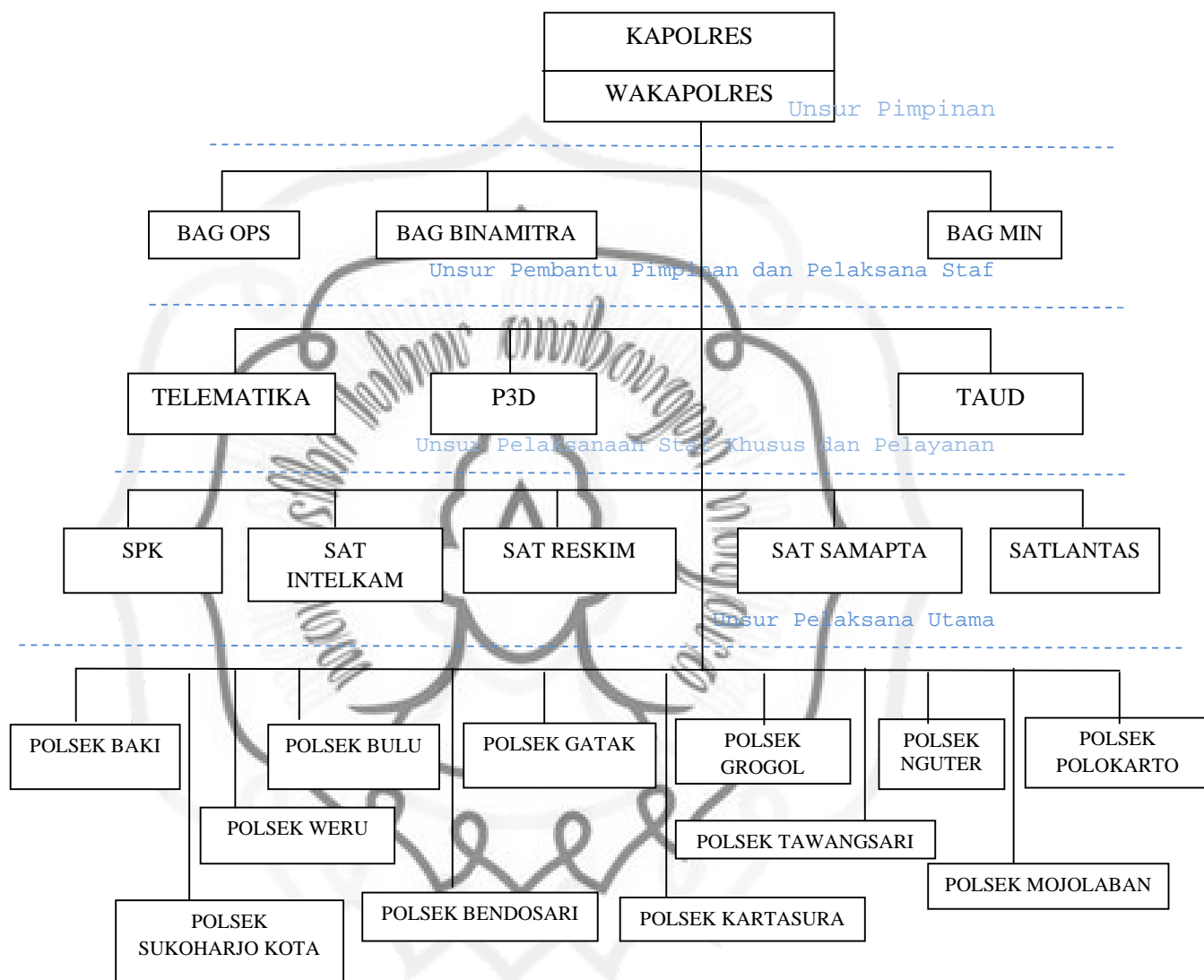
c. Unsur Pelaksanaan Staf Khusus dan Pelayanan

- 1) Unsur Telekomunikasi dan Informatika, disingkat Urtelematika
- 2) Unit Pelayanan Pengaduan dan Penegakan Disiplin, disingkat P3D
- 3) Tata Usaha dan Urusan Dalam, disingkat Taud

d. Unsur Pelaksana Utama

- 1) Sentra Pelayanan Kepolisian, disingkat SPK
- 2) Satuan Intelijen Keamanan, disingkat Sat Intelkam
- 3) Satuan Reserse Kriminal, disingkat Sat Reskrim
- 4) Satuan Samapta, disingkat Satsamapta
- 5) Satuan Lalu Lintas, disingkat Satlantas

Gambar 2.1
Struktur Organisasi Polres Sukoharjo



Job Deskripsi dari para pejabat di Polres Sukoharjo, antara lain :

1. KAPOLRES

Bertugas memimpin, membina dan mengawasi/mengendalikan satuan-satuan organisasi dalam lingkungan Polres serta memberikan saran pertimbangan dan melaksanakan tugas lain sesuai perintah Kapolda.

2. WAKAPOLRES

Bertugas membantu Kapolres dalam melaksanakan tugasnya dengan mengendalikan pelaksanaan tugas-tugas staf seluruh satuan organisasi dalam jajaran Polres dan dalam batas kewenangannya memimpin Polres dalam hal Kapolres berhalangan serta melaksanakan tugas lain sesuai perintah Kapolres.

3. BAG OPS

Bertugas menyelenggarakan administrasi dan pengawasan operasional, perencanaan dan pengendalian operasi kepolisian, pelayanan fasilitas dan perawatan tahanan dan pelayanan atas permintaan perlindungan saksi/korban kejahatan dan permintaan bantuan pengamanan proses peradilan dan pengamanan khusus lainnya.

4. BAG BINAMITRA

Bertugas mengatur penyelenggaraan dan mengawasi/mengarahkan pelaksanaan penyuluhan masyarakat dan pembinaan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa oleh satuan-satuan fungsi yang berkompeten, membina hubungan kerja sama dengan organisasi/lembaga/tokoh sosial/kemasyarakatan dan instansi pemerintah, khususnya instansi Polsus/PPNS dan pemerintah daerah dalam kerangka otonomi daerah, dalam rangka peningkatan kesadaran dan ketaatan warga masyarakat pada hukum dan peraturan perundang-undangan, pengembangan pengamanan swakarsa dan pembinaan hubungan Polri – Masyarakat yang kondusif bagi pelaksanaan tugas Polri.

5. BAG MIN

Bertugas menyelenggarakan penyusunan rencana/program kerja dan anggaran, pembinaan dan administrasi personel, pelatihan serta pembinaan dan administrasi logistik.

6. UR TELEMATIKA

Bertugas menyelenggarakan pelayanan telekomunikasi, pengumpulan dan pengolahan data serta penyajian informasi termasuk informasi kriminal dan pelayanan multimedia.

7. UNIT P3D

Bertugas menyelenggarakan pelayanan pengaduan masyarakat tentang penyimpangan perilaku dan tindakan anggota Polri dan pembinaan disiplin dan tata tertib, termasuk pengamanan internal, dalam rangka penegakan hukum dan pemuliaan profesi.

8. TAUD

Bertugas melaksanakan ketatausahaan dan urusan dalam meliputi korespondensi, ketatausahaan perkantoran, kearsipan, dokumentasi, penyelenggaraan rapat, apel/upacara, kebersihan dan ketertiban serta urusan perbengkelan/pemeliharaan kendaraan roda 2 (dua) maupun roda 4 (empat) dan urusan persenjataan.

9. SPK

Bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada warga masyarakat yang membutuhkan, dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama

laporan/pengaduan, pelayanan permintaan bantuan/pertolongan kepolisian, penjagaan markas termasuk penjagaan tahanan dan pengamanan barang bukti yang berada di Mapolres dan penyelesaian perkara ringan/perselisihan antar warga, sesuai ketentuan hukum dan peraturan/kebijakan dalam organisasi Polri.

10. SAT INTELKAM

Bertugas menyelenggarakan/membina fungsi Intelijen bidang keamanan, termasuk persandian, dan pemberian pelayanan dalam bentuk surat izin/keterangan yang menyangkut orang asing, senjata api dan bahan peledak, kegiatan sosial/politik masyarakat dan surat keterangan rekaman kejahatan (SKRK)/Criminal Record kepada warga masyarakat yang membutuhkan serta melakukan pengawasan/pengamanan atas pelaksanaannya.

11. SAT RESKRIM

Bertugas menyelenggarakan/membina fungsi penyelidikan dan penyidikan tindak pidana, dengan memberikan pelayanan/perlindungan khusus kepada korban/pelaku, remaja, anak dan wanita, serta menyelenggarakan fungsi identifikasi, baik untuk kepentingan penyidikan maupun pelayanan umum, dan menyelenggarakan koordinasi dan pengawasan operasional dan administrasi PPNS, sesuai ketentuan hukum dan perundang-undangan.

12. SAT SAMAPTA

Bertugas menyelenggarakan/membina fungsi kesamaptaaan kepolisian/tugas polisi umum dan pengamanan obyek khusus, termasuk

pengambilan tindakan pertama di tempat kejadian perkara dan penanganan tindak pidana ringan, pengendalian massa dan pemberdayaan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa masyarakat dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat.

13. SAT LANTAS

Bertugas menyelenggarakan/membina fungsi lalulintas kepolisian yang meliputi penjagaan, pengaturan, pengawalan dan patroli, pendidikan masyarakat dan rekayasa lalulintas, registrasi dan identifikasi pengemudi/kendaraan bermotor, penyidikan kecelakaan lalulintas dan penegakan hukum dalam bidang lalulintas, guna memelihara keamanan, ketertiban dan kelancaran lalulintas.

14. POLSEK

Bertugas menyelenggarakan tugas pokok polri dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum dan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat serta tugas-tugas Polri lain dalam wilayah hukumnya, sesuai ketentuan hukum dan peraturan/kebijakan yang berlaku dalam organisasi Polri.

C. Gambaran Umum Satlantas Polres Sukoharjo

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, permasalahannya dibatasi pada Satuan Lalu Lintas Polres Sukoharjo saja. Sehingga sesuai dengan Pasal 19 Keputusan Kapolri di atas, maka dapat dijelaskan hal-hal sebagai berikut ini :

- a. Satlantas adalah unsur pelaksanaan utama Polres yang berada di bawah Kapolres.
- b. Satlantas bertugas menyelenggarakan/membina lalu lintas kepolisian yang meliputi penjagaan, pengaturan, pengawalan dan patroli, pendidikan masyarakat, registrasi dan identifikasi pengemudi/kendaraan bermotor, penyidikan lalu lintas dan penegakan hukum dalam bidang lalu lintas, guna memelihara keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas.
- c. Satlantas dipimpin oleh Kepala Satlantas (disingkat Kasatlantas) yang bertanggung jawab kepada Kapolres dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali Wakapolres.
- d. Pada polres tipe “A1” dan “A2” Kasatlantas dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dibantu oleh Wakil Kepala Satuan Lalu Lintas (disingkat Wakasatlantas)
- e. Satlantas terdiri dari Urusan Administrasi dan Ketatausahaan serta sejumlah unit.

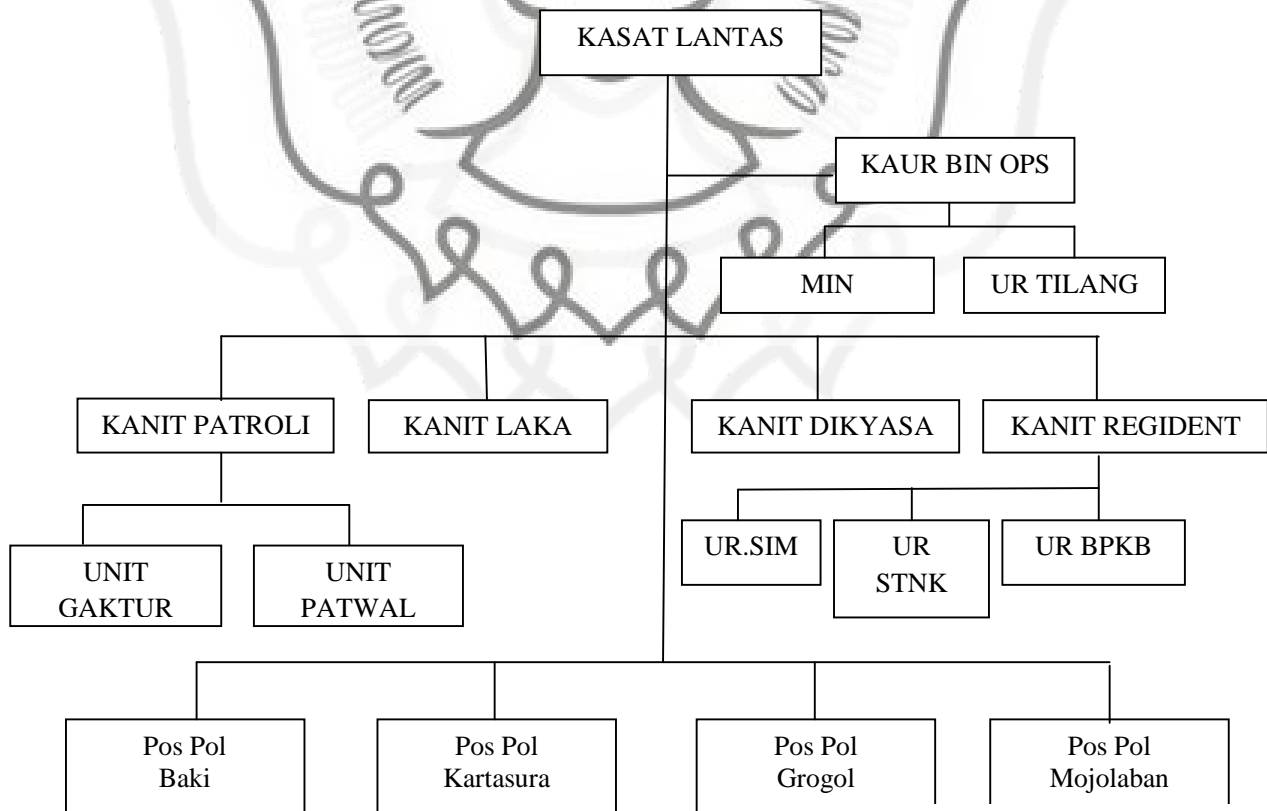
Sesuai dengan pasal 12 UU No. 22 tahun 2009, tugas dan fungsi

Polri bagi satuan lalu lintas meliputi 9 hal, antara lain :

1. Pengujian dan Penerbitan SIM kendaraan bermotor.
2. Pelaksanaan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor.

3. Pengumpulan, pemantauan, pengolahan dan penyajian data lalu lintas dan jalan raya.
4. Pengelolaan pusat pengendalian sistem informasi dan komunikasi lalu lintas dan angkutan jalan.
5. Pengaturan, penjagaan, pengawalan dan patroli lalu lintas.
6. Penegakan hukum meliputi penindakan pelanggaran dan penanganan kecelakaan lalu lintas.
7. Pendidikan berlalu lintas.
8. Pelaksanaan manajemen dan rekayasa lalu lintas.
9. Pelaksanaan manajemen operasional lalu lintas.

Gambar 2.2
Struktur Organisasi Satlantas Polres Sukoharjo



D. Visi dan Misi Polri

1. Visi Polri

Polri yang mampu menjadi pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat yang selalu dekat dan bersama masyarakat serta sebagai penegak hukum yang profesional dan proposional yang selalu menjunjung tinggi supremasi hukum dan HAM, pemeliharaan keamanan dan ketertiban serta mewujudkan keamanan dalam negara dalam suatu kehidupan nasional yang demokratis dan masyarakat yang sejahtera.

2. Misi Polri

- a. Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan secara mudah, tanggap/responsif dan tidak diskriminatif, agar masyarakat bebas dari segala bentuk gangguan fisik dan psikis.
- b. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat sepanjang waktu diseluruh wilayah serta memfasilitasi keikutsertaan masyarakat dalam memelihara Kamtibmas di lingkungan masing-masing.
- c. Memelihara Kamtibmas lintas untuk menjamin keselamatan dan kelancaran arus orang dan barang.
- d. Mengembangkan Pemolisian masyarakat (Community Policing) yang berbasis pada masyarakat patuh hukum (Law Abiding Citizen).

- e. Menegakkan hukum secara profesional, obyektif, proporsional, transparan dan akuntabel untuk menjamin adanya kepastian hukum dan rasa keadilan.
- f. Mengelola secara profesional, transparan, akuntabel dan modern seluruh sumber daya Polri guna mendukung keberhasilan tugas Polri.

E. Kebijakan dan Strategi Polri

1. Kebijakan di Bidang Pembangunan Kekuatan.

Pembangunan kekuatan Polri diarahkan untuk meningkatkan kemampuan operasional satuan kewilayahan, agar mampu memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat, serta memelihara Kamtibmas dan menegakkan hukum secara profesional.

Sejalan dengan Kebijakan tersebut, strategi pembangunan kekuatan Polri dilaksanakan melalui langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Melanjutkan terlaksananya desentralisasi kewenangan operasional dan pembinaan kesatuan kewilayahan, sehingga dapat direalisasikan Polda sebagai kesatuan yang memiliki kewenangan penuh, Polres sebagai basis pelayanan masyarakat, dan Polsek sebagai ujung tombak operasional yang langsung mengendalikan anggotanya di lapangan sebagai pengemban diskresi kepolisian.

- b. Mengembangkan kuantitas anggota Polri untuk mencapai ratio perbandingan Polri dengan penduduk 1:500. Pengembangan jumlah personel Polri tersebut diarahkan untuk mengisi pemekaran satuan-satuan Kewilayahan Kewilayahan sesuai dengan tantangan tugas yang dihadapi.
- c. Melanjutkan pembangunan Satuan Kewilayahan, terutama pada tingkat Polres dan Polsek diselaraskan dengan pengembangan adminstrasi pemerintahan daerah dan wilayah perbatasan serta perairan.
- d. Secara bertahap melanjutkan pembangunan kemampuan fungsi teknis pendukung di satuan-satuan kewilayahan, meliputi : fungsi teknis laboratorium forensik, kedokteran forensik dan identifikasi guna meningkatkan profesionalisme Polri dalam penyidikan.
- e. Menggelar sistem jaringan elektronik "E-Polri" guna meningkatkan kemampuan operasional, utamanya dalam kecepatan pemberian pelayanan masyarakat, peningkatan keamanan, kecepatan penyampaian informasi, serta untuk peningkatan dan efisiensi dalam bidang pembinaan di jajaran Polri.

2. Kebijakan Di bidang Operasional.

Kebijakan di bidang operasional diarahkan agar terpeliharanya Kamtibmas, tegaknya hukum serta meningkatnya kualitas perlindungan,

pengayoman dan pelayanan masyarakat, guna terwujudnya Kamdagri. Sejalan dengan kebijakan tersebut, strategi yang diterapkan lebih mengedepankan langkah-langkah pre-emptif dan preventif. Dengan demikian diharapkan setiap permasalahan yang muncul ditengah-tengah masyarakat, secara dini dapat dideteksi dan diselesaikan, agar tidak berkembang menjadi lebih besar dan mengganggu stabilitas Kamtibmas. Terhadap gangguan keamanan yang terjadi ditangani sesuai ketentuan hukum yang berlaku serta dilaksanakan secara tegas, konsisten, obyektif dengan menjunjung tinggi HAM, sehingga menjamin adanya kepastian hukum dan rasa keadilan. Penerapan strategi tersebut antara lain :

a. Meningkatkan pemeliharaan Kamtibmas dengan mengedepankan pre-emptif dan preventif, sedangkan penegakan hukum dilaksanakan sebagai upaya untuk menimbulkan dampak jera yang memiliki daya prevensi.

1) Secara konsisten menerapkan program Community Policing, dalam rangka meningkatkan pemberdayaan peranserta masyarakat dalam mengamankan diri dan lingkungannya, serta mengeliminir dan menyelesaikan permasalahan yang muncul ditengah masyarakat.

2) Meningkatkan kehadiran petugas ditengah-tengah masyarakat dalam rangka mencegah munculnya gangguan Kamtibmas, sehingga terwujud ketentraman di dalam masyarakat.

- 3) Meningkatkan kecepatan Polri dalam menangani permasalahan gangguan Kamtibmas yang muncul dan dilaporkan oleh masyarakat (Quick Respons)
- 4) Menindak secara tegas dan konsisten :
 - a) Kejahatan yang merugikan kekayaan negara, meliputi : korupsi, illegal logging, illegal mining, penyelundupan, dan pencurian kekayaan alam lainnya.
 - b) Kejahatan yang berdampak luas terhadap masyarakat, antara lain : meliputi kejahatan narkoba dan perjudian yang merambah ditengah-tengah masyarakat.
 - c) Kejahatan yang meresahkan masyarakat dengan prioritas kepada street crime dan banditisme.
 - d) Segala bentuk pelanggaran lalu lintas yang mengakibatkan ketidaktertiban, kemacetan dan kecelakaan lalu lintas, guna meningkatkan keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas, sekaligus mengangkat citra Polri di jalan raya. Untuk menjamin efektivitas penanganan kejahatan dan pelanggaran tersebut, dilaksanakan secara terpadu dengan instansi terkait.
 - e) Penegakan hukum dilaksanakan secara profesional dan proporsional, tegas, tidak diskriminatif, transparan dan

akuntabel serta meningkatkan kerjasama antar penegak hukum Criminal Justice System (CJS).

- f) Meningkatkan kemampuan fungsi teknis pendukung, meliputi : fungsi teknis laboratorium forensik, kedokteran forensik dan identifikasi, serta secara bertahap melengkapi satuan kewilayahan dengan kemampuan fungsi teknis pendukung tersebut.
 - g) Meningkatkan kemampuan dan peran Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS).
 - h) Memperkuat kerja sama Internasional dalam wadah ASEANAPOL dan Interpol untuk memberantas Transnational Crime.
- b. Menggelar kekuatan Polri di wilayah perbatasan, dalam rangka mengamankan wilayah perbatasan dan mencegah kejahatan lintas batas, antara lain dengan :
- 1) Menambah dan memperkuat Satuan Kepolisian dan Pos-Pos perbatasan yang telah ada.
 - 2) Meningkatkan patroli udara dan patroli perairan secara terpadu.
- c. Melaksanakan pencegahan, penanggulangan separatisme dan konflik yang terjadi di beberapa wilayah di Indonesia, yaitu :

- 1) Menindak secara tegas sesuai hukum yang berlaku terhadap para pelakunya, dengan tetap menghormati HAM serta hak-hak masyarakat sipil.
 - 2) Mendorong dan meningkatkan kerjasama dengan instansi terkait dan lembaga kemasyarakatan :
 - a) Upaya penyadaran kepada warga masyarakat yang terpengaruh gerakan separatis dan konflik.
 - b) Mencari solusi terhadap akar masalah yang menjadi penyebab munculnya gerakan separatis dan konflik yang terjadi.
 - 3) Dalam rangka penegakan hukum menjalin hubungan kerjasama dengan negara tempat domisili/pelarian bagi para tokoh-tokoh separatis melalui Departemen Luar Negeri.
 - 4) Meningkatkan operasi penegakan hukum di wilayah konflik, guna menjamin keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia,
- d. Meningkatkan pencegahan dan penindakan gerakan terorisme
- 1) Meningkatkan kerja sama antar pengemban fungsi Intelijen dalam rangka pertukaran informasi.

- 2) Meningkatkan kemampuan intelijen Kepolisian dengan dukungan Teknologi Informasi.
 - 3) Menggalang kebersamaan dengan tokoh-tokoh masyarakat guna menumbuh kembangkan kesadaran dalam memerangi terorisme.
 - 4) Melanjutkan pengembangan unit-unit penindak anti teroris di daerah.
 - 5) Secara intensif memburu kelompok dan otak teroris yang belum tertangkap.
 - 6) Meningkatkan kerja sama internasional dalam penanggulangan terorisme.
 - 7) Melakukan pembinaan di daerah yang potensial, guna mencegah tumbuhnya terorisme.
 - 8) Mendorong dibenahinya sistem administrasi kependudukan ke arah single number identification dalam rangka meningkatkan sistem keamanan.
- e. Meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat, dilakukan dengan upaya :
- 1) Memperbaiki dan mengembangkan sistem pelayanan yang bersifat administratif kepada masyarakat, dengan menyederhanakan prosedur dan mempercepat waktu pelayanan.

- 2) Mengeliminir terjadinya penyimpangan yang membebani masyarakat yang membutuhkan pelayanan Polri.
 - f. Menjalinkan kerja sama dengan lembaga kemasyarakatan / LSM dalam kapasitasnya sebagai social control, guna peningkatan pelayanan masyarakat.
 - g. Meningkatkan kemampuan dan kecepatan penanganan musibah dan bencana alam dalam skala luas dan besar, bersama-sama dengan instansi terkait lainnya.
 - h. Menempatkan perwakilan Polri di negara-negara tertentu, dengan berpegang pada azas kebutuhan, efisiensi dan timbal balik (reciprochal).
3. Kebijakan Di bidang Sumber Daya Manusia.
- Kebijakan di bidang pembinaan Sumber Daya Manusia diarahkan pada peningkatan kualitas dan kuantitas SDM serta soliditas organisasi Polri, melalui strategi :
- a. Melanjutkan upaya rekrutment personil Polri golongan Bintara dilaksanakan dengan memperhatikan kondisi calon di berbagai daerah, menuju kepada penerapan prinsip "Local Boy for the Local Job". Sedangkan untuk golongan Perwira penugasannya tidak terkait kepada daerah asal, tapi diarahkan dalam rangka memperluas wawasan, meningkatkan rasa kebangsaan serta mempersiapkan sebagai kader pimpinan.

b. Peningkatan kualitas pendidikan Polri diprioritaskan pada kualitas calon siswa, tenaga pendidik dan kurikulum yang sesuai dengan tujuan pendidikan, dilaksanakan :

- 1) Proses seleksi secara transparan, obyektif, dan melibatkan pihak luar untuk membantu mengawasi pelaksanaannya, serta menghindari segala bentuk intervensi
- 2) Penempatan personil Polri yang berprestasi dan memiliki integritas moral yang tinggi sebagai tenaga pendidik, serta menetapkan jabatan tenaga pendidik sebagai jabatan promosi.
- 3) Penyusunan kurikulum diarahkan agar mampu membentuk anggota Polri yang profesional, terpuji dan patuh hukum.

c. Pembinaan karir personil Polri dilaksanakan secara obyektif, adil dan didasarkan atas ketentuan yang berlaku, dengan mempertimbangkan : moral, kemampuan, prestasi, pendidikan, senioritas tanpa mengorbankan kualitas.

d. Memelihara dan meningkatkan profesionalisme kepolisian baik perorangan maupun satuan, dengan melanjutkan program pendidikan dan pelatihan yang dilakukan :

- 1) Secara internal maupun eksternal melalui kerja sama dengan pihak dalam dan luar negeri.
- 2) Secara simultan disela-sela pelaksanaan tugas.

- 3) Dengan memanfaatkan teknologi pendidikan.
- e. Meningkatkan upaya merubah kultur anggota Polri menuju Polisi berwatak sipil yang mampu melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat, melalui :
- 1) Pembenahan sistem pendidikan Polri.
 - 2) Keteladanan setiap unsur pimpinan di setiap strata jabatan polri dalam sikap dan perilaku terpuji.
 - 3) Penerapan Reward and Punishment secara konsisten, obyektif dan adil.
 - 4) Mensosialisasikan nilai-nilai yang terkandung dalam pemaknaan Tri Brata dan Catur Prasetya serta Kode Etik Kepolisian.
4. Kebijakan Di bidang Materiil, Fasilitas dan Jasa.
Kebijakan di bidang Materiil, fasilitas dan jasa diarahkan agar senantiasa siap dalam mendukung keberhasilan tugas-tugas Polri. Penerapan strategi antara lain sebagai berikut :
- a. Melaksanakan debirokratisasi sistem dukungan materiil, fasilitas dan jasa melalui pendelegasian wewenang ke kesatuan wilayah sesuai dengan ketersediaan materiil, fasilitas dan jasa yang ada di wilayah tersebut.
 - b. Pengadaan material, fasilitas dan jasa diprioritaskan untuk memenuhi kebutuhan pengamanan perbatasan, daerah rawan, daerah terpencil, peningkatan kemampuan fungsi teknis

pendukung operasional, pemenuhan perumahan dinas dan markas.

Upaya-upaya yang dilaksanakan antara lain :

- 1) Pengadaan transportasi darat, laut dan udara untuk patroli antar pulau dan wilayah perbatasan, pengejaran pelaku kejahatan, penanganan bencana alam, angkutan pasukan dan penanggulangan kejahatan.
 - 2) Pembangunan markas Satuan kewilayahan baru (pemekaran) dan Pos-Pos Kepolisian di wilayah perbatasan.
 - 3) Pengadaan peralatan fungsi teknis pendukung, meliputi Laboratorium Forensik, Kedokteran Forensik dan Identifikasi Kepolisian disesuaikan dengan kebutuhan.
- c. Meningkatkan pemeliharaan dan perawatan terhadap seluruh materiil dan fasilitas yang dimiliki, agar selalu dalam kondisi siap pakai untuk mendukung keberhasilan tugas-tugas Polri.
- d. Meningkatkan "kualitas inventory control" agar setiap aset negara terjamin keberadaan dan penggunaannya untuk mendukung pelaksanaan tugas.

- e. Meningkatkan pengawasan untuk mencegah penyimpangan dan pemborosan dalam proses pengadaan, penyimpanan, pendistribusian, pemeliharaan dan penghapusan.
5. Kebijakan Di bidang Manajemen.

Kebijakan di bidang manajemen diarahkan agar seluruh proses manajemen dapat berjalan disetiap unit organisasi secara efektif dan efisien. Penerapan strategi antara lain sebagai berikut :

- a. Menyempurnakan sistem perencanaan Polri agar selaras dengan PP No. 21 tahun 2004 yang berorientasi pada "penganggaran berbasis kinerja" dan menjamin transparansi serta akuntabilitas sebagai bagian dari lembaga pemerintahan.
- b. Sejalan dengan Kebijakan desentralisasi kewenangan, pelaksanaan tugas operasional Kepolisian di dorong agar sejauh mungkin dapat di selesaikan oleh satuan kewilayahan.
- c. Modernisasi peralatan Polri dilaksanakan dengan memperhatikan daya guna yang tinggi untuk mendukung tugas Polri, serta kesinambungan dan kemudahan dalam pengoperasiannya.
- d. Meningkatkan "kualitas dan frekuensi penyelenggaraan pengawasan melekat dan pengawasan fungsional" untuk menjamin pencapaian sasaran perencanaan dan pencegahan kebocoran keuangan negara.
- e. Mengkaji dan menyempurnakan :

- 1) Struktur organisasi Polri, agar mampu menjamin tergelarnya sebagian besar kekuatan dan kemampuan Polri pada Polres dan Polsek, tanpa mengabaikan prinsip efektifitas dan efisiensi.
 - 2) Penerimaan Calon Taruna Akpol bersumber dari Sarjana (S1). Dengan tujuan untuk lebih meningkatkan kualitas Perwira lulusan Akpol.
 - 3) Jenjang kepangkatan di Kepolisian untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas pengabdian dalam rangka efisiensi dan efektivitas tugas.
 - 4) Berbagai sistem dukungan logistik, keuangan dan perencanaan anggaran melalui kemajuan teknologi, agar proses penyalurannya dapat langsung kepada petugas di lapangan.
- f. Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat (meliputi aspek security, surety, safety dan peace) sehingga masyarakat bebas dari gangguan fisik dan psikis.
- g. Memberikan bimbingan kepada masyarakat melalui upaya preemtif dan preventif yang dapat meningkatkan kesadaran dan kekuatan serta kepatuhan hukuman masyarakat (law abiding citizenship).

- h. Menegakkan hukum secara profesional dengan menjunjung tinggi supremasi hukum dan HAM menuju adanya kepastian hukum dan rasa keadilan.
- i. Memelihara SDM Polri secara profesional dalam mencapai tujuan polri, yaitu terwujudnya keamanan dalam negara sehingga dapat mendorong meningkatnya gairah kerja guna mencapai kesejahteraan masyarakat.
- j. Meningkatkan upaya konsolidasi ke dalam (internal Polri) sebagai upaya menyamakan visi dan misi Polri ke depan.
- k. Memelihara soliditas institusi Polri dari berbagai pengaruhh eksternal yang sangat merugikan organisasi.
- l. Melanjutkan operasi pemulihan keamanan di beberapa wilayah konflik guna menjamin keutuhan NKRI.
- m. Meningkatkan kesadaran hukum dan kesadaran berbangsa dari masyarakat yang berbhinneka tunggal ika.

BAB III

PEMBAHASAN

A. Kinerja Polres Sukoharjo dalam Penanganan Kecelakaan Lalu Lintas

Kinerja organisasi merupakan sebuah gambaran hasil kerja dari sebuah instansi terkait dengan bidang tertentu. Kinerja organisasi publik sangat penting untuk dapat mengukur atau menilai hasil kerja yang telah dicapai oleh suatu instansi pada jangka waktu tertentu. Penilaian kinerja organisasi publik dapat membantu mengetahui seberapa jauh keberhasilan organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya penilaian kinerja maka dapat membantu pencitraan diri kepada publik luas. Sehingga dapat membangun kepercayaan masyarakat.

Polisi merupakan aparatur dan abdi negara juga pada hakekatnya adalah abdi masyarakat. Kepolisian harus mengabdikan diri sepenuhnya pada kepentingan masyarakat dengan semangat pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat. Polisi mempunyai fungsi pelayanan keamanan kepada individu, komunitas dan negara. Pelayanan keamanan tersebut bertujuan untuk menjaga, mengurangi rasa ketakutan dari ancaman dan gangguan serta menjamin keamanan di lingkungannya secara berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas hidup dan produktivitas masyarakat yang dilayaninya. Dalam memberikan pelayanan keamanan polisi mempunyai kewenangan untuk menegakan hukum dan keadilan serta memerangi kejahatan yang mengganggu dan merugikan masyarakat.

Polres Sukoharjo merupakan instansi yang bertugas dan bertanggung jawab dalam pengamanan dan perlindungan bagi setiap warga masyarakat di wilayah hukumnya. Sesuai dengan fungsi dan tugasnya masing-masing, setiap fungsi juga mempunyai tanggung jawab yang berbeda. Dalam penanganan berbagai hal tentang peralulintasan (administrasi lalu lintas (pelayanan SIM,STNK,BPKB), informasi (rambu dan marka), kecelakaan dan keramaian di jalan raya) merupakan tanggung jawab dari satuan lalu lintas (Satlantas) Polres Sukoharjo.

Satuan lalu lintas (Satlantas) Polres Sukoharjo dalam menangani kecelakaan berpegang pada prosedur sesuai dengan aturan yang berlaku. Setiap tindakan yang dilakukan oleh petugas harus berdasarkan pada prosedur yang ada. Prosedur dalam penanganan kecelakaan lalu lintas, yaitu

- a. Mendatangi Tempat Kejadian Perkara (TKP).
- b. Melakukan olah Tempat Kejadian Perkara (TKP).
 - Mengamankan barang bukti.
 - Mengantarkan korban ke rumah sakit terdekat.
- c. Membuat Laporan Polisi, sketsa tempat kejadian perkara (TKP) dan menggambarkan TKP sebelum dan sesudah kejadian.
- d. Melakukan Penyidikan.
 - Memanggil saksi
 - Memanggil tersangka

e. Meminta surat-surat dari dinas yang terkait.

- Surat visum dari dokter untuk korban luka atau meninggal.
- Surat permintaan penetapan penyitaan dari pengadilan
- Surat penyitaan dari DLLAJR

f. Melakukan pemberkasan.

(Sumber : Satlantas Polres Sukoharjo)

Adapun dalam prosedur tersebut terdapat maksimal waktu yang harus ditaati dalam melakukan penanganan kecelakaan di jalan raya.

Tabel 3.1

Standar Waktu Pelayanan Kecelakaan Lalu Lintas

No.	Penanganan Kasus	Waktu
1.	Mendatangi TKP	15 Menit
2.	Membuat Laporan Polisi dan gambar TKP	20 Menit
3.	Registrasi	5 Menit
4.	Pemeriksaan Saksi	90 Menit
5.	Pemeriksaan Tersangka	120 Menit
6.	Pemberkasan	1 Minggu
7.	Pemeriksaan oleh JPU	10 hari
8.	P21 (berkas lengkap)	17 hari

Sumber : Satlantas Polres Sukoharjo

Prosedur diatas dapat dilakukan secara lengkap per tahapnya jika dalam sebuah kecelakaan ditemui korban luka berat atau meninggal dunia. Hal ini dikarenakan, pelaku menyebabkan kecelakaan dapat dijerat dengan Pasal 359 KUHP yang berbunyi, “Barangsiapa karena kelalaiannya menyebabkan kematian orang lain, diancam dengan pidana penjara lima tahun atau kurungan paling lama satu tahun” dan Pasal 360 KUHP, yaitu Pasal 360 ayat (1) KUHP, “Barangsiapa karena kelalaiannya menyebabkan orang lain menderita luka berat, diancam dengan pidana penjara paling lama lima tahun atau kurungan paling lama satu tahun. Yang dimaksud dengan luka berat ialah kriteria yang diatur dalam pasal 90 KUHP, yaitu : 1) Jatuh sakit atau mendapat luka yang tidak memberi harapan akan sembuh sama sekali atau menimbulkan bahaya maut. 2) Tidak mampu terus menerus untuk menjalankan tugas jabatan atau pekerjaan pencahariaan. 3) Kehilangan salah satu pancaindra. 4) Mendapat cacat berat (hilangnya salah satu anggota badannya). 5) Menderita sakit lumpuh. 6) Terganggu pikirnya selama lebih cepet seminggu. 7) Gugur atau matinya kandungan seorang perempuan dan Pasal 360 ayat (2) KUHP,

“Barangsiapa karena kelalaiannya menyebabkan orang lain luka sedemikian rupa sehingga menderita sakit untuk sementara waktu dan tidak dapat menjalankan jabatan atau pekerjaannya selama waktu tertentu diancam dengan pidana penjara paling lama sembilan bulan atau kurungan enam bulan atau denda paling tinggi empat ribu lima ratus rupiah.”

Setelah melakukan penelitian dan sejumlah wawancara pada masyarakat pengguna layanan dapat dijelaskan bahwa kinerja Polres Sukoharjo dalam penanganan lalu lintas dapat direpresentasikan melalui indikator responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas dan transparansi sebagai berikut :

1. Responsivitas

Indikator responsivitas digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan Polres Sukoharjo dalam menangani kecelakaan lalu lintas. Terlebih untuk mengetahui kinerja Polres Sukoharjo dalam penanganan kecelakaan lalu lintas, khususnya dalam hal daya tanggap (respon) dalam mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan terhadap Polres Sukoharjo dalam penanganan kecelakaan lalu lintas adalah :

“Pak polisi dalam melayani cukup baik,mbak. Waktu kecelakaan kemarin, Pak polisinya langsung datang ke tempat kecelakaan terus langsung mengantar saya ke Puskesmas”
(wawancara dengan Narasumber 2, 10 Juni 2010)

Hal senada juga diungkapkan oleh salah satu masyarakat pengguna layanan lain,

“Pelayanannya Polisi cukup bagus, datang ke tempat kecelakaan juga cepat, mbak”.
(wawancara dengan Narasumber 5, 17 Juni 2010)

Penanganan kecelakaan yang dilakukan oleh kepolisian merupakan sebuah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan. Penanganan kecelakaan dengan sigap dan cepat pada suatu kecelakaan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi oleh petugas, agar mendapatkan citra yang lebih baik pada masyarakat.

Namun, pada kesempatan yang lain, ternyata terdapat pendapat berbeda dari salah satu masyarakat pengguna layanan yang lain,

“Saya yang menolong pertama kali setelah kecelakaan ya warga sekitar, mbak. Baru kemudian petugas kepolisian datang ke tempat saya kecelakaan.”

(wawancara dengan Narasumber 9, 28 Juni 2010)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh salah satu masyarakat pengguna layanan yang lain,

“Saat itu saya sudah *enggak* ingat apa-apa lagi, mbak. Kan badan gemeteran semuanya, tapi seingat saya petugas datangnya agak lama, setelah saya ditolong masyarakat.”

(wawancara dengan Narasumber 4, 15 Juni 2010)

Keterlambatan petugas dari Polres Sukoharjo dalam mendatangi TKP merupakan hal yang sering dikeluhkan oleh masyarakat. Keterlambatan ini dikarenakan adanya keterlambatan penyampaian informasi terjadinya kecelakaan yang diterima oleh petugas kepolisian. Sebagai makhluk sosial, manusia pada umumnya saling menolong jika terjadi kesusahan diantaranya. Sehingga sering kali masyarakat di sekitar TKP yang menolong korban kecelakaan lalu lintas untuk pertama kalinya.

Menanggapi adanya permasalahan tersebut, dalam wawancara dengan Aiptu Jiran selaku perwakilan dari Satlantas Polres Sukoharjo dalam respon terhadap terjadinya kecelakaan lalu lintas.

“Cepat atau lambatnya dalam memberikan pelayanan kecelakaan yang terjadi itu, tergantung cepat lambatnya kami mengetahui terjadinya kecelakaan. Namun, kami selalu mengusahakan sesuai dengan prosedur yang kami miliki untuk datang ke TKP maksimal 15 menit. Kami mengetahui adanya kecelakaan bisa secara langsung, saat kejadian kebetulan ada petugas yang mengetahui, informasi juga berasal dari masyarakat, baik itu lewat telepon maupun pemberitahuan langsung ke kantor. Kami 24 jam selalu standby dikantor.”

(wawancara dengan Aiptu Jiran, 8 Juni 2010)

Responsivitas dalam penanganan kecelakaan bukan hanya di lihat dari kecepatan petugas datang ke tempat kejadian perkara, namun juga dilihat dari bagaimana kecepatan petugas dalam memberikan kebutuhan masyarakat pengguna layanan untuk mendapatkan surat-surat (laporan kepolisian) dan penyelesaian perkara atau masalah yang telah dihadapi.

Hal ini diungkapkan oleh salah seorang pengguna layanan penanganan kecelakaan.

“Saya mendapatkan surat laporan kepolisian jaraknya tidak terlalu lama setelah saya kecelakaan, Mbak. Malah sama petugasnya dianter ke rumah.”

(Wawancara dengan Narasumber 2, 10 Juni 2010)

Hal senada juga diungkapkan oleh salah satu pengguna layanan yang lain.

“Surat laporan polisi keluarnya cepat, Mbak. Setelah kejadian, langsung dibuatkan oleh petugas. Setelah saya kecelakaan kemarin, Pak Polisi secepat mungkin menyelesaikan perkara saya. Saya langsung dihadapkan dengan yang nabrak saya, Mbak. Sehingga dapat dicapai kesepakatan untuk penyelesaian masalah ini.”

(Wawancara dengan Narasumber 8, 23 Juni 2010)

Dalam memberikan pelayanan penanganan kecelakaan lalu lintas, petugas bekerja seprofesional mungkin dengan memberikan pelayanan secepat dan sebaik mungkin sesuai dengan prosedur penanganan yang

ada. Petugas berusaha untuk selalu dapat memfasilitasi setiap masalah yang ada sebagai penengah dalam penyelesaian masalah. Hal ini dibenarkan oleh perwakilan dari Polres Sukoharjo, yaitu Aiptu Jiran.

“Penanganan kecelakaan yang kami berikan, selalu memperhatikan apa yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Seperti, jika memang korban mendapatkan luka berat dan harus mendapatkan perawatan, maka kami dengan sukarela mengantarkan surat laporan polisi yang berguna untuk mengurus jasa raharja ke tempat korban dirawat. Atau jika ada korban atau keluarga korban yang mau melaporkan kecelakaan yang terjadi, maka bisa datang ke kantor dengan membawa bukti-bukti yang ada untuk mendapatkan surat laporan kepolisian. Sebagai petugas kami hanya memfasilitasi antara pihak korban dan pelaku yang menabrak dan membantu menyelesaikan permasalahan sebagai penengah.”

(wawancara dengan Aiptu Jiran, 28 Juni 2010)

Kecepatan petugas dalam mengenali dan memenuhi setiap kebutuhan pengguna layanannya merupakan sebuah tantangan tersendiri. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan merupakan suatu faktor yang mempengaruhi kecepatan petugas dalam memberikan respon kepada pengguna layanannya.

Kemampuan dari petugas dalam melakukan penanganan kecelakaan kepada masyarakat memang sudah tidak diragukan lagi. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu masyarakat pengguna layanan berikut :

“...kemampuan menangani kecelakaan lalu lintas, petugas kepolisian pasti sudah terampil dan terlatih dalam segala situasi dan kondisi,mbak.”

(wawancara dengan Narasumber 3, 14 Juni 2010)

“Polisinya dalam bertugas menolong orang saat kecelakaan kemampuannya bagus,mbak. *Lha kan* itu sudah pekerjaannya.”

(wawancara dengan Narasumber 8, 23 Juni 2010)

Kemampuan petugas kepolisian dalam menangani kecelakaan lalu lintas merupakan suatu hal yang mendasar dalam setiap merespon kebutuhan pengguna layanan. Kemampuan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan dapat menunjukkan keprofesionalan petugas dalam melakukan penanganan sehingga dapat membangun citra positif dalam masyarakat.

Hal ini dibenarkan oleh Aiptu Jiran,

“Kami di Unit Laka sudah dipercaya oleh pimpinan untuk menyelenggarakan pelayanan penanganan kecelakaan kepada masyarakat dengan baik, Non. Untuk masuk ke Unit Laka ini, kemampuan kami sudah pasti dilihat oleh pimpinan. Jadi, sebaik mungkin yang bisa kami berikan kepada masyarakat.”
(wawancara dengan Aiptu Jiran, 8 Juni 2010)

Hal ini lebih ditegaskan melalui wawancara melalui telepon dengan Aiptu jiran,

“Untuk masuk ke lantasi memang ada dikjur khusus lantasi untuk pemantapan sebagai anggota satuan lalu lintas, Non. Dikjurnya sendiri selama 3 bulan dan kalau sudah selesai pasti dapat sertifikat untuk dapat masuk ke satuan lalu lintas.”
(wawancara dengan Aiptu Jiran, 2 November 2010)

Dalam sebuah pelayanan pastilah kenyamanan para pengguna layanan merupakan hal utama yang harus diperhatikan. Selain kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing anggota, keramahan dalam pemberian layanan juga hendaknya juga perlu diperhatikan.

“Waktu berurusan dengan kepolisian itu awalnya takut, mbak. Kesannya serem. Tapi pas saya kecelakaan kemarin itu kok ramah, kesan serem itu ternyata tidak ada.”
(wawancara dengan Narasumber 5, 17 Juni 2010)

Hal berbeda diutarakan oleh beberapa salah satu masyarakat pengguna layanan

“Menurut saya ya,mbak, waktu saya kecelakaan kemarin, petugasnya kurang ramah. Malah membentak-bentak, padahal badan saya sakit semua.”

(wawancara dengan Narasumber 4, 15 Juni 2010)

“Saya rasa saat menangani kecelakaan kemarin itu petugasnya *ga* ramah sama sekali,mbak. Mukanya tidak ada yang senyum, kesannya itu malah angkuh.”

(wawancara dengan Narasumber 9, 28 Juni 2010)

Kurangnya keramahan dalam pemberian layanan kepada masyarakat, memberikan penilaian negatif. Di setiap kecelakaan, tak jarang masyarakat yang terlibat kecelakaan mendapatkan luka, baik luka ringan maupun luka berat. Sehingga, hendaknya dalam memberikan pelayanan petugas lebih dapat bersikap ramah. Namun, petugas kepolisian merupakan manusia biasa pula, sehingga tak jarang mereka juga memiliki rasa lelah.

Dari pembahasan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan, yaitu penanganan kecelakaan lalu lintas oleh Polres Sukoharjo masih belum optimal, meskipun kemampuan yang dimiliki petugas dalam melakukan penanganan kecelakaan telah dapat memenuhi keinginan masyarakat pengguna layanan. Mengingat masih adanya keluhan dari masyarakat yang telah menggunakan pelayanan ini, yaitu kurang cepatnya kedatangan petugas kepolisian dalam mendatangi tempat kejadian perkara (TKP). Meskipun, telah terdapat standar dalam menyelenggarakan pelayanan, namun petugas terkadang masih saja datang terlambat. Dalam melakukan penanganan kecelakaan pun masih terdapat keluhan terhadap petugas yang terjun dalam

penanganan lapangan karena kurang ramahnya petugas kepada para pengguna layanan.

2. Responsibilitas

Responsibilitas merupakan salah satu indikator dari kinerja yang menunjukkan kesesuaian antara penanganan kecelakaan dilapangan dengan prosedur atau peraturan hukum yang berlaku, yaitu UU No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Jalan Raya. Responsibilitas dapat menjelaskan apakah penanganan kecelakaan yang dilakukan oleh Polres Sukoharjo telah sesuai atau kah belum.

Indikator responsibilitas digunakan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diselenggarakan telah sesuai dengan peraturan yang ada dan apakah dalam penanganan kecelakaan telah sesuai dengan prosedur sesuai dengan peraturan. Responsibilitas diharapkan dapat diwujudkan dalam penanganan kecelakaan lalu lintas.

Peranan Polres Sukoharjo dalam penanganan kecelakaan lalu lintas, yaitu sebagai penyidik, sehingga penyidik berkewajiban melakukan serangkaian tindakan penyidikan dan menurut cara yang diatur dalam undang-undang untuk mencari serta mengumpulkan bukti, sehingga dengan bukti itu membuat terang tentang tindak pidana yang terjadi dan guna menemukan tersangkanya.

Dalam penanganan kecelakaan lalu lintas di jalan, petugas harus bertindak sesuai dengan prosedur yang ada, hal ini diungkapkan melalui wawancara dengan Aiptu Jiran berikut.

“Dalam menangani kecelakaan itu kami tidak hanya main-main, Non. Selalu bertindak sesuai dengan prosedur yang ada. Kami bekerja dengan prosedur yang berlaku.”

(wawancara dengan Aiptu Jiran, 8 Juni 2010)

Prosedur penanganan masih awam bagi masyarakat umum. Masyarakat umum belum mengenal apa sajakah prosedur dalam penanganan kecelakaan. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu masyarakat pengguna layanan berikut.

“Saya tidak *tau* prosedur penanganan kecelakaannya, mbak. Saya nurut bagaimana Pak Polisinya saja. Saya kan tidak paham hal seperti itu.”

(wawancara dengan Narasumber 2, 10 Juni 2010)

Hal yang senada juga diungkapkan oleh salah satu masyarakat pengguna layanan lain dalam kesempatan yang berbeda.

“Sama sekali ga tau,mbak. Prosedurnya yang bagaimana.”

(wawancara dengan Narasumber 6, 18 Juni 2010)

Prosedur penanganan kecelakaan tidak dikenal oleh masyarakat luas. Karena memang prosedur tersebut hanya digunakan oleh polisi untuk melakukan penanganan kecelakaan. Sehingga memang tidak diperkenalkan luas kepada masyarakat.

“Prosedur penanganan kecelakaan memang tidak dikenalkan kepada masyarakat,Non. Karena prosedur tersebut digunakan sebagai dasar kami untuk bertindak.”

(wawancara dengan Aiptu Jiran, 8 Juni 2010)

Dalam penanganan kecelakaan, Polres Sukoharjo menyelenggarakan peranan dan tugas sesuai dengan aturan yang berlaku. Hal atau kondisi yang tidak sesuai ataupun yang belum di atur dalam perundangan dapat diatasi dengan baik akan tetapi tetap berpegang pada

peraturan perundangan yang ada dan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan atau diskresi.

Diskresi yang dilakukan oleh kepolisian dalam melaksanakan tugasnya diatur oleh undang-undang (UU), yaitu UU No.2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dan Undang-undang No. 8 tahun 1981 tentang KUHAP. UU No.2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 15 Ayat 2 huruf k, “Kepolisian Negara Republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan lainnya berwenang melaksanakan kewenangan lain yang termasuk dalam lingkup tugas kepolisian”. Sedangkan pada pasal 16 Ayat (1) huruf l, “Dalam rangka menyelenggarakan tugas dibidang proses pidana, Kepolisian Negara Republik Indonesia berwenang untuk mengadakan tindakan lain menurut hukum yang bertanggung jawab”. Tindakan lain sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf l adalah tindakan penyelidikan dan penyidikan yang dilaksanakan jika memenuhi syarat sebagai berikut :

- a. tidak bertentangan dengan suatu aturan hukum;
- b. selaras dengan kewajiban hukum yang mengharuskan tindakan tersebut dilakukan;
- c. harus patut, masuk akal, dan termasuk dalam lingkungan jabatannya;
- d. pertimbangan yang layak berdasarkan keadaan yang memaksa.

Diskresi tidak jarang dilakukan oleh petugas dalam mengambil suatu penyelesaian dalam suatu perkara pidana, salah satunya adalah

perkara dalam penanganan kecelakaan lalu lintas. Diskresi yang dilakukan oleh petugas dipahami oleh masyarakat sebagai jalan damai yang difasilitasi oleh kepolisian. Hal tersebut juga diungkapkan oleh salah satu masyarakat pengguna layanan berikut.

“Dalam menyelesaikan masalah kecelakaan kemarin, saya menempuh jalan damai, mbak, di kantor polisi dibuatkan laporan kepolisian dan surat damai yang saya sepakati dan pihak yang nabrak saya, mbak. Jadi, masalahnya tidak berbelit-belit”.
(wawancara dengan Narasumber 3, 14 Juni 2010)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh salah satu masyarakat pengguna layanan lain.

“Penyelesaian kecelakaan kemarin saya dibantu oleh pihak kepolisian agar bisa berdamai dengan orang yang saya tabrak, mbak. Ya, damainya mengganti kerusakan sepeda motor.”
(wawancara dengan Narasumber 8, 23 Juni 2010)

Hal ini memang diakui oleh perwakilan yang ditunjuk dari Satlantas Polres Sukoharjo, Aiptu Jiran pada wawancara berikut ini.

“Benar, Non. Kami dalam menjalankan tugas terkadang harus mengambil satu keputusan sebagai penyelesaian asalkan masih sejalan dengan peraturan dan perundang-undangan yang ada. Kenapa kami harus mengambil keputusan sendiri, itu dikarenakan bahasa undang-undang yang terlalu umum untuk bisa dijadikan petunjuk pelaksanaan sampai detail bagi petugas dilapangan”.
(wawancara dengan Aiptu Jiran, 8 Juni 2010)

Dari hasil wawancara dan pembahasan diatas, responsibilitas pelayanan yang diberikan dalam penanganan kecelakaan yang dilakukan oleh Polres Sukoharjo belum begitu baik karena prosedur penanganan kecelakaan yang seharusnya diperkenalkan kepada masyarakat, namun

tidak dipahami oleh para pengguna layanan. Diskresi telah dilakukan yang bertujuan untuk mempercepat penyelesaian masalah.

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas menunjukkan seberapa jauhkah penyelenggaraan pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan, baik secara langsung maupun tidak langsung dan serta pertanggungjawaban kepada pemerintah sesuai dengan perundang-undangan yang ada.

Akuntabilitas digunakan sebagai indikator yang menunjukkan kesesuaian antara penanganan kecelakaan lalu lintas yang diberikan oleh Polres Sukoharjo dengan nilai atau norma yang ada dan berkembang di masyarakat.

Akuntabilitas dalam penanganan kecelakaan lalu lintas yang dilakukan oleh Polres Sukoharjo dapat dilihat dari proses penyelenggaraan pelayanan terhadap para pengguna layanan.

“Menurut saya pelayanan penanganan kecelakaan yang diberikan sudah bagus,mbak. Dari awal sampai penyelesaian perkara selalu difasilitasi dengan baik.”

(wawancara dengan Narasumber1, 9 Juni 2010)

Hal yang sama diungkapkan oleh salah satu masyarakat yang lain pengguna layanan.

“Pelayanan yang diberikan oleh Polisi sudah bagus, mbak. Tidak di sulit-sulit, tapi malah dipermudah. Kesan menakutkan yang selama ini saya kira kalau ada masalah dengan polisi, ternyata tidak sama sekali,mbak.”

(wawancara dengan Narasumber 2, 10 Juni 2010)

Proses penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh petugas menurut salah satu masyarakat pengguna layanan sudah cukup bagus. Namun, akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat dari proses yang diselenggarakan, yaitu meliputi akurasi (tingkat ketelitian), profesionalisme petugas, kedisiplinan, kejelasan aturan dan kelengkapan sarana dan prasarana. Dalam memenuhi hal-hal tersebut, pelayanan yang diberikan oleh Polres Sukoharjo dalam penanganan kecelakaan masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari minimnya sarana dan prasarana yang ada, guna memenuhi kebutuhan dalam penanganan kecelakaan lalu lintas.

Perwakilan dari Polres Sukoharjo mengakui adanya kekurangan sarana dan prasarana yang menjadi salah satu kendala dalam penanganan kecelakaan lalu lintas.

“Sarana dan prasarana yang terbatas juga mempengaruhi operasional tugas kami, bahkan saat ini sudah 2 hari mobil operasional sebagai sarana penunjang dalam penanganan kecelakaan lalu lintas tidak bisa dipergunakan karena rusak. Selain mobil, terbatasnya komputer juga mengganggu kami dalam menyiapkan laporan atau surat-surat untuk para pengguna, Non. “ (wawancara dengan Aiptu Jiran, 8 Juni 2010)

Sedangkan akurasi atau tingkat ketelitian, profesionalisme petugas, kedisiplinan dan kejelasan aturan sudah tidak diragukan lagi. Hal ini diungkapkan oleh salah satu masyarakat pengguna layanan berikut.

“Polisi pasti teliti dalam menyidik suatu kejadian, pasti ada kejelasan aturan yang dipakai untuk melihat mana yang benar dan mana yang salah.” (wawancara dengan Narasumber 9, 28 Juni 2010)

Salah satu masyarakat yang lain juga mengungkapkan bahwa, “Profesionalisme petugas dapat dilihat dari penanganan kecelakaan, selain itu petugas pasti disiplin karena untuk melayani masyarakat selalu siap 24 jam,mbak.”
(wawancara dengan Narasumber 2, 10 Juni 2010)

Hal ini dibenarkan oleh perwakilan dari Polres Sukoharjo.

“Dalam menangani kecelakaan itu kami tidak main-main, Non. Selalu bertindak sesuai dengan prosedur yang ada. Kami bekerja dengan prosedur yang berlaku. Prosedur tersebut harus dilakukan berdasarkan atas peraturan perundangan yang ada. Ketelitian dalam setiap menangani kecelakaan itu digunakan untuk menentukan siapa yang menjadi tersangka atau pun korban dari kecelakaan, jadi kami harus selalu teliti dan melakukan segala sesuatu dengan profesional. Yang salah ya dijadikan tersangka dan yang ditabrak merupakan korbannya.”
(wawancara dengan Aiptu Jiran, 10 Juni 2010)

Setiap tugas yang dilaksanakan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada atasan dan kepada masyarakat luas. Kepada atasannya setiap tindakan yang dilakukan harus dipertanggungjawabkan dengan laporan, baik laporan harian, mingguan dan bulanan. Sedangkan kepada masyarakat luas, diwujudkan dengan pemberian layanan terbaik bagi masyarakat. Karena masyarakat merupakan kontrol sosial bagi setiap tindakan kepolisian.

Sesuai dengan wawancara dan pembahasan diatas, kinerja kepolisian dalam penanganan kecelakaan lalu lintas sesuai dengan akuntabilitasnya dapat dikatakan masih belum maksimal. Kendala sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan penanganan mengakibatkan lamanya proses penyelesaian masalah. Pertanggung jawabannya dilakukan

kepada atasan dengan laporan harian, mingguan, tahunan dan pertanggungjawaban secara langsung dilakukan kepada masyarakat dalam setiap menangani kecelakaan yang terjadi.

4. Transparansi

Transparansi merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan dalam mengukur kinerja instansi publik. Transparansi adalah keterbukaan dalam menyelenggarakan proses pelayanan publik dengan menginformasikan prosedur dan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat secara terbuka.

Ukuran keterbukaan atau transparansi dengan melalui penyampaian informasi dan hal lain yang berkaitan dengan proses penanganan kecelakaan wajib dilakukan oleh Polres Sukoharjo. Dengan menginformasikan secara terbuka, mudah diketahui dan dipahami maka publik pengguna layanan publik pun paham, hal ini sesuai dengan Pasal 9 ayat 4 UU No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, bahwa kewajiban menyebarluaskan informasi publik disampaikan dengan cara yang mudah dijangkau oleh masyarakat dan dalam bahasa yang mudah dipahami. Penyampaian informasi yang berkaitan dengan penanganan kecelakaan telah diberikan oleh Polres Sukoharjo, hal ini diungkapkan oleh salah satu masyarakat pengguna layanan berikut ini.

“Iya, mbak. Saat saya datang ke kantor Satlantas untuk menyelesaikan kecelakaan kemarin, saya dapat penjelasan dari petugas, seperti saya harus menyelesaikan ganti rugi kepada orang yang saya tabrak. Setelah saya membayarkan ganti rugi tersebut, kemudian saya dapat menyelesaikan perkara dengan

mengeluarkan sepeda motor saya yang di tahan disini beserta dengan surat kelengkapannya.”

(wawancara dengan Narasumber 8, 23 Juni 2010)

Salah satu masyarakat yang lain juga mengungkapkan hal yang sama.

“Dari kepolisian telah dijelaskan bahwa saya dipihak yang benar,mbak. Sehingga saya mendapatkan ganti rugi untuk motor saya.”

(wawancara dengan Narasumber 9, 28 Juni 2010)

Hal ini dibenarkan oleh perwakilan dari Polres Sukoharjo,

“Kami selalu memberikan penjelasan kepada masyarakat, Non. Seperti siapa yang salah atau benar dalam kecelakaan dengan melihat TKP dan mengumpulkan data dari saksi mata di TKP. Setelah itu kami menjadi penengah bagi korban dan tersangka. Kemudian kami menjelaskan tentang jasa raharja dan bagaimana mengurusnya kepada si korban.”

(wawancara dengan Aiptu Jiran, 10 Juni 2010)

Penginformasian yang dilakukan oleh petugas masih terbatas lisan saja dengan cara memberikan penjelasan-penjelasan kepada pengguna layanan secara langsung. Sehingga, jika pengguna layanan tidak bertanya langsung kepada petugas, maka dia juga tidak mengetahui tentang apa saja yang harus dilakukan, karena memang di area atau lingkungan kantor Satlantas Sukoharjo tidak dijumpai pemberitahuan yang dibuat secara permanen.

Sesuai dengan pasal 14 huruf h UU no 14 tahun tentang keterbukaan informasi publik, bahwa transparansi adalah keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi. Namun, tidak jarang banyak pihak yang

meragukan transparansi yang ada di kepolisian. Keraguan transparansi tersebut, karena adanya proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh petugas tidak secara terbuka. Bahkan, melakukan diskresi yang salah atau penyimpangan diskresi dalam penyelesaian suatu perkara. Salah satunya dalam penyelesaian penanganan kecelakaan ini. Hal tersebut diungkapkan oleh salah satu masyarakat pengguna layanan berikut.

“Saat penyelesaian kecelakaan kemarin, saya diharuskan untuk mengganti kerusakan motor yang saya tabrak sekitar dua ratus ribu. Tapi dari petugasnya sendiri juga minta uang untuk tinggalan penyelesaian masalah itu,mbak.”
(wawancara dengan Narasumber 8, 23 Juni 2010)

“Saya kan jadi korban kecelakaan,mbak. Saya memang dapat ganti rugi untuk perbaikan motor dan ngobatin luka saya dari yang nabrak, sebesar kalau tidak salah dua ratus lima puluh,mbak. Niat saya Pak Polisinya mau saya kasih rokok, tapi ternyata harus ada uang untuk ditinggal dikantor,mbak.
(wawancara dengan Narasumber 4, 15 Juni 2010)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh salah satu masyarakat pengguna layanan berikut.

“Sepeda motor saya kan ditahan, mbak. Ternyata untuk mengambil motor, saya harus mengeluarkan uang. Padahal saya korbannya lho,mbak. Katanya untuk biaya-biaya. Padahal ngangkut motornya pakai mobil dinas, tapi kok tetap masih harus mengeluarkan uang lagi tanpa kuitansi”.
(wawancara dengan Narasumber 9, 28 Juni 2010)

Biaya-biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna layanan merupakan suatu penyimpangan diskresi dari penanganan kecelakaan lalu lintas. Terlebih tanpa adanya kuintasi sebagai bukti otentik dari kebenaran biaya yang harus dibayarkan oleh pengguna layanan. Bahkan masyarakat pengguna layanan pun tidak mengetahui perincian biaya apa saja yang

harus dikeluarkan. Namun, hal lain diungkapkan oleh seorang pengguna layanan,

“ Sebagai rasa terima kasih saya ya,mbak. Masalah saya sudah terselesaikan dengan cepat dan Pak Polisinya dengan cepat menolong saya saat kecelakaan, dengan ikhlas saya memberikan *tinggalan* walau tidak seberapa jumlahnya.”
(wawancara dengan Narasumber 7, 21 Juni 2010)

Saat dikonfirmasi kepada perwakilan Polres Sukoharjo, hal itu dibantahkan.

“Itu tidak benar,Non. Kami tidak pernah meminta uang, orang sudah susah kok malah ditambahin susahnyanya. Kami hanya menerima saja, kalau dikasih uang terimakasih ya kami terima, uang tersebut kan bisa jadi dana untuk menutup biaya operasional kami yang selalu tidak mencukupi”.
(wawancara dengan Aiptu Jiran, 28 Juni 2010)

Jika memang masyarakat pengguna layanan harus mengeluarkan sejumlah uang untuk dapat mengeluarkan atau mendapatkan kembali kendaraan yang ditahan oleh kepolisian, harusnya ada perincian biaya yang harus dibayarkan. Tindakan tersebut di atas dilakukan oleh para petugas kepolisian dapat dikarenakan adanya kekaburan pemahaman hukum yang berkaitan dengan kewenangan diskresi, kebijaksanaan-kebijaksanaan dari para petugas dalam birokrasi, yang mendukung atau merestui tindakan diskresi dijadikan sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan operasionalnya dan untuk keuntungan pribadi atau kelompok tertentu. Hal tersebut juga dapat diakibatkan kurang baiknya sistem kontrol (*pseudo control*). Hal lain yang juga mempengaruhi adalah dari masyarakatnya yang kadang enggan untuk menyelesaikan perkaranya

dengan jalur hukum atau ingin menyelesaikan perkara dengan cepat dan mudah tanpa memperdulikan besarnya biaya yang dikeluarkan.

Dari hasil wawancara dan pembahasan diatas, transparansi dari Polres Sukoharjo dalam memberikan penanganan kecelakaan masyarakat belum maksimal. Hal ini dikarenakan adanya tambahan biaya-biaya yang harus dikeluarkan masyarakat tanpa adanya bukti pembayaran yang jelas. Meskipun hal ini telah dibantahkan oleh perwakilan dari Polres Sukoharjo, yaitu Aiptu Jiran. Namun dari hasil wawancara, masyarakat masih mengungkapkan hal tersebut. Sedangkan dari penginformasian tentang penanganan kecelakaan, petugas kepolisian telah memberikan penjelasan secara lisan kepada masyarakat pengguna layanan.

B. Faktor Penghambat Kinerja Polres Sukoharjo dalam Penanganan Kecelakaan Lalu Lintas

Dalam penanganan kecelakaan lalu lintas kepada masyarakat, Kepolisian

Resort Sukoharjo pastilah tidak terlepas dari adanya hambatan dalam pemberian pelayanan, baik dari dalam Polres Sukoharjo maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Dari hasil wawancara dengan salah seorang perwakilan dari Polres Sukoharjo, dalam menyelenggarakan pelayanan penanganan kecelakaan kepada masyarakat, Polres Sukoharjo mengalami beberapa hambatan yang berasal dari dalam maupun luar, antara lain adalah :

Hambatan intern, antara lain berupa :

1. Dana

Keterbatasan dana untuk pemberian pelayanan yang optimal kepada masyarakat merupakan sebuah hambatan dan masalah yang penting dalam pemberian pelayanan penanganan kecelakaan lalu lintas. Dalam penanganan kecelakaan, Polres Sukoharjo mengalami keterbatasan dana, karena terbatasnya anggaran yang diberikan dari kantor. Dan keterbatasan dana ini cukup mengganggu dalam proses penanganan kecelakaan.

“Hambatannya ya dana operasional untuk kegiatan sehari-hari, Non. Kalau ada yang melaporkan terjadinya kecelakaan, kan kami harus mengeluarkan surat-surat, kertasnya dari mana. Belum lagi kalau sarana dan prasarana yang kami gunakan mengalami kerusakan, untuk memperbaikinya kita kan juga butuh dana, padahal ketersediaanya dana kami terbatas.”
(wawancara dengan Aiptu Jiran, 8 Juni 2010)

Menjelaskan tentang permasalahan lain dari keterbatasan dana, beliau mengatakan bahwa,

“...dalam penanganan kecelakaan, kami juga harus memintai keterangan dari saksi mata yang ada di TKP. Tapi saksi mata ini enggan untuk datang, kan butuh ongkos untuk ke kantor. Padahal di kantor juga dananya terbatas, maka kami juga harus mengeluarkan uang pribadi untuk mengganti ongkos saksi tersebut.”
(wawancara dengan Aiptu Jiran, 8 Juni 2010)

2. Sarana dan Prasarana

Hambatan bagi kinerja Polres Sukoharjo dalam penanganan kecelakaan lalu lintas juga dipengaruhi oleh terbatasnya sarana dan

prasarana yang tersedia untuk memfasilitasi operasional pelaksanaan tugas dan kegiatan.

“Sarana dan prasarana yang terbatas juga mempengaruhi operasional tugas kami, bahkan saat ini sudah 2 hari mobil operasional sebagai sarana penunjang dalam penanganan kecelakaan lalu lintas tidak bisa dipergunakan karena rusak. Selain mobil, terbatasnya komputer juga mengganggu kami dalam menyiapkan laporan atau surat-surat untuk para pengguna,mbak “ (wawancara dengan Aiptu Jiran, 8 Juni 2010)

Keterbatasan sarana dan prasarana sangat mempengaruhi kinerja petugas dalam melakukan penanganan kecelakaan sebagai penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Hambatan ekstern, antara lain adalah :

Rasa takut masyarakat dan kurangnya kesadaran masyarakat untuk melapor.

Sering kali masyarakat masih takut untuk berhubungan dengan pihak kepolisian. Mereka terkadang memilih jalan kekeluargaan tanpa campur tangan dari kepolisian untuk menyelesaikan kecelakaan yang terjadi. Sehingga belum terbudaya untuk melaporkan setiap kecelakaan lalu lintas yang terjadi.

“Masyarakat umum masih enggan untuk melaporkan setiap kecelakaan lalu lintas yang terjadi. Jadi, anggapan mereka selama tidak ada korban yang parah tidak perlu melapor ke kami, bisa diselesaikan secara kekeluargaan sendiri. Tapi hal tersebut justru dapat merugikan kedua belah pihak karena tidak adanya hukum yang mendasari.”

(wawancara dengan Aiptu Jiran, 8 Juni 2010)

Kurangnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan setiap kecelakaan yang dialami, menghambat kinerja kepolisian dalam melakukan pelayanan untuk menangani kecelakaan. Dengan tidak melaporkan kecelakaan yang terjadi, bukanlah hal yang baik pihak-pihak yang terlibat dalam kecelakaan tersebut, pasti akan berbuntut yang kurang mengenakkan. Polres Sukoharjo tidak dapat memberikan pelayanan penanganan kecelakaan lalu lintas, jika tidak ada masyarakatnya yang mau melaporkan.

C. Langkah/Upaya untuk Meningkatkan Kinerja Polres Sukoharjo dalam Penanganan Kecelakaan Lalu Lintas

1. Pemberian latihan fungsi lintas kepada anggotanya.

Pemberian latihan fungsi lintas merupakan kegiatan bulanan yang selalu diberikan kepada anggotanya. Mengingat dengan adanya rotasi dari fungsi lain (reskrim, intel dan sabhara), pemberian pelatihan fungsi lintas sebagai upaya untuk dapat meningkatkan kinerja Polres Sukoharjo.

“Untuk meningkatkan kinerja, kami sering mengadakan latihan fungsi lintas. Bahkan latihan ini sudah menjadi agenda bulanan. Sebagai sarana untuk mengingat kembali bagi kami untuk dapat melakukan penanganan dilapangan dengan baik dan benar sesuai dengan prosedur yang ada. Pelatihan ini juga ditujukan untuk anggota-anggota yang baru bergabung dengan fungsi lintas.”

(wawancara dengan Aiptu Jiran, 8 Juni 2010)

Dengan adanya latihan yang dilakukan setiap bulan, hendaknya kinerja yang diberikan oleh Polres Sukoharjo dalam melakukan

penanganan kecelakaan dapat meningkat. Sehingga Polres Sukoharjo dapat dengan siap sedia melayani masyarakat.

2. Memberikan penghargaan kepada anggotanya yang berprestasi.

Peningkatan kinerja yang dilakukan oleh Polres Sukoharjo juga dilakukan dengan memberikan penghargaan kepada anggota yang berprestasi. Hal ini diungkapkan oleh Aiptu Jiran.

“ Kami juga dinilai dan selalu dipantau bagaimana kerja kami oleh pimpinan, Non. Bagaimana dalam menangani suatu kecelakaan hingga menyelesaikannya selalu dipantau dan dinilai oleh pimpinan kami. Jika kerja kami memuaskan, tidak banyak keluhan dari masyarakat dan dapat menekan jumlah kecelakaan lalu lintas sekecil mungkin, maka kami akan mendapatkan *reward* dari pimpinan, Non.”
(wawancara dengan Aiptu Jiran, 8 Juni 2010)

Dengan adanya *reward* atau penghargaan yang diberikan kepada anggota, maka anggota bersemangat untuk memberikan kinerja terbaik mereka. Mereka terpacu untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, termasuk dalam melakukan penanganan kecelakaan lalu lintas.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja Polres Sukoharjo dalam penanganan kecelakaan secara garis besar belum dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat pengguna layanan. Hal ini dapat dilihat dari empat indikator yang dipakai untuk melakukan penilaian kinerja Polres Sukoharjo. Empat indikator tersebut antara lain : responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas dan transparansi.

1. Responsivitas

Penanganan kecelakaan lalu lintas oleh Polres Sukoharjo masih belum optimal, meskipun kemampuan yang dimiliki petugas dalam melakukan penanganan kecelakaan telah dapat memenuhi keinginan masyarakat pengguna layanan. Masih ada keluhan dari masyarakat yang telah menggunakan pelayanan ini, yaitu kurang cepatnya kedatangan petugas kepolisian dalam mendatangi tempat kejadian perkara (TKP). Meskipun, telah terdapat standar dalam menyelenggarakan pelayanan, namun petugas terkadang masih saja datang terlambat. Dalam melakukan penanganan kecelakaan pun masih terdapat keluhan terhadap petugas yang terjun dalam penanganan

lapangan karena kurang ramahnya petugas kepada para pengguna layanan.

2. Responsibilitas

Responsibilitas pelayanan yang diberikan dalam penanganan kecelakaan yang dilakukan oleh Polres Sukoharjo belum begitu baik karena prosedur penanganan kecelakaan yang seharusnya diperkenalkan kepada masyarakat, namun tidak dipahami oleh para pengguna layanan. Diskresi telah dilakukan yang bertujuan untuk mempercepat penyelesaian masalah.

3. Akuntabilitas

Kinerja kepolisian dalam penanganan kecelakaan lalu lintas sesuai dengan akuntabilitasnya dapat dikatakan masih belum maksimal. Kendala sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan penanganan mengakibatkan lamanya proses penyelesaian masalah. Pertanggung jawabannya dilakukan kepada atasan dengan laporan harian, mingguan, tahunan dan pertanggungjawaban secara langsung dilakukan kepada masyarakat dalam setiap menangani kecelakaan yang terjadi.

4. Transparansi

Transparansi dari Polres Sukoharjo dalam memberikan penanganan kecelakaan masyarakat belum maksimal. Hal ini dikarenakan adanya tambahan biaya-biaya yang harus dikeluarkan masyarakat tanpa adanya bukti pembayaran yang jelas. Sedangkan dari penginformasian tentang

penanganan kecelakaan, petugas kepolisian telah memberikan penjelasan kepada masyarakat pengguna layanan dengan baik.

B. SARAN

Dari hasil penelitian yang telah diuraikan di atas tentang Kinerja Polres Sukoharjo dalam Penanganan Kecelakaan Lalu Lintas maka penulis memberikan saran yakni :

1. Untuk mengurangi pandangan negatif dari masyarakat tentang besarnya biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna layanan, maka besarnya biaya tersebut harus telah ditetapkan dan ditampilkan dengan jelas pada papan pengumuman yang ada dan diakses masyarakat serta dicetak permanen. Sehingga masyarakat dapat dengan mudah untuk mengetahui biaya apa saja yang harus dikeluarkan.
2. Dalam melakukan penanganan kecelakaan, ada perubahan yang harus dilakukan oleh pihak kepolisian yaitu dalam penerapan Senyum, Sapa dan Salam (3S). Bila perlu pihak kepolisian dapat mencontoh pada instansi lain, seperti pada bank untuk dapat memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

- Anton Tabah.1998. *Reformasi Kepolisian*. Klaten : CV. Sahabat
- Arikunto,Suharsini.2006.*Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Bahrul Kirom.2009. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta
- Hadari Nawawi, 2000, *Manajemen Strategik (Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan)*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- H.B Sutopo, 2002, *Pengantar Penelitian Kualitatif*. Surakarta : Puslit UNS
- Joko Widodo.2008.*Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang :Bayumedia Publishing
- Mahmudi.2005.*Manajemen Kinerja Sektor Publik*.Yogyakarta:UPP AMP YKPN
- Lexy Moeloeng, 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya,
- Nazir, Moh.2005. *Metode Penelitian*. Bogor :Gahlia Indonesia
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih.2007.*Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono.2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta
- Suyadi Prawirosentono, 1999, *Kebijakan Kinerja Karyawan*, BPFII, Yogyakarta
- WJS. Poerwardarminta.1976. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Yeremias T. Keban.2008. *6 Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gavamedia
- Karen Fryer, Susan Ogden, Jiju Antony. *Performance management in the public sector*. International Journal of Public Sector Management Vol. 22 No. 6 : 2009.

Roland F. Speklé, Frank H.M. Verbeeten. *The use of performance measurement systems in the public sector : effects on performance*. SSRN-id1162242.
Working paper, March 2009.

Sumber Lain :

Undang-undang No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Jalan Raya.

Undang-undang No.14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

www.polri.go.id/datakorbankecelakaan diakses tanggal 26 April 2010 jam 13.40

<http://berita.liputan6.com/ibukota/200909/245140/Jumlah.Kecelakaan.Masih>.

Cukup.Tinggi diakses tanggal 26 April 2010 jam 13.15.

