

## PELAYANAN PENGURUSAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) DI KANTOR SATLANTAS POLRES KAMPAR

**BERIAN HARIADI**  
STISIP Imam Bonjol  
berian309@gmail.com

**Abstract:** This study aims to determine the service of making a driver's license (SIM) at the Kampar Police Satlantas Office and to analyze the inhibiting factors. The focus of the research which includes SIM service standards, namely service procedures, completion time, service costs, service products, facilities and infrastructure, competence of service providers and inhibiting factors at the Kampar Police Satlantas Office in SIM management services. The data sources in this study are divided into two The form of data is key informants and other informants and secondary data whose data sources are obtained from reading sources such as organizational structure, goals and functions, vision and mission of the Kampar Police. In this study using data collection techniques by conducting library research and field research through observation, interviews and documentation. The analytical tool used is the type of descriptive research with qualitative methods. The results of the research that has been carried out, that the Kampar Police Satlantas Office has not been able to satisfy the SIM applicants in terms of the services provided. Through research conducted with the process of observation, interviews and documentation, there are still obstacles in terms of service in the SIM management process. Most of these things are caused by the service time which is very far from the predetermined SOP.

**Keywords:** Service, Driver's License.

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satlantas Polres Kampar dan untuk menganalisis factor-faktor penghambatnya. Fokus penelitian yang meliputi standar pelayanan SIM, yakni prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan dan factor penghambat di Kantor Satlantas Polres Kampar dalam pelayanan pengurusan SIM, Sumber data dalam penelitian ini dibagi dalam dua bentuk data yaitu key informan dan informan lainnya dan data skunder yang sumber datanya didapat dari sumber bacaan seperti struktur organisasi, tujuan dan fungsi, visi dan misi Polres Kampar. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan penelitian pustaka dan penelitian lapangan mealui observasi, wawancara dan dokumentasi. Alat analisis yang diganakan yaitu tipe penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan, bahwa Kantor Satlantas Polres Kampar belum dapat memuaskan para pemohon SIM dalam hal pelayanan yang diberikan. Melalui penelitian yang dilakukan dengan proses observasi, wawancara dan dokumentasi masih terdapat kendala dalam hal pelayanan pada proses pengurusan SIM. Sebagian besar hal ibi disebabkan oleh waktu pelayanan yang sangat jauh dari SOP yang telah ditentukan.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Surat Izin Mengemudi.

### A. Pendahuluan

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dewasa ini, aparaturnegara sebagai pelayan masyarakat dituntut memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *good governance*. Pelayanan yang diberikan oleh birokrat kepada masyarakat haruslah pelayanan publik yang berkualitas yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Sejalan dengan rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik (Republik Indonesia, 2007:2) memaknai bahwa "Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam

rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dana atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Kepolisian merupakan salah satu instansi dari pemerintah yang memberikan pelayanan pada masyarakat. Di samping berfungsi sebagai salah satu lembaga penegak hukum dan penjaga keamanan masyarakat, kepolisian juga memiliki fungsi sebagai instansi yang memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Salah satunya ialah Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) merupakan salah satu pelayanan dasar administratif yang penting. Kewenangan memberikan surat izin kendaraan bermotor di Indonesia ini secara sah hanya dimiliki oleh Kepolisian Republik Indonesia (Polri). Hal ini seperti tertuang dalam pasal 15b Undang-undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Adapun pengaturan lebih khusus mengenai Surat Izin Mengemudi (SIM) terdapat dalam Peraturan Pemerintah No. 22 Tahun 2009 tentang Kendaraan dan Pengemudi.

Namun, pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan khususnya dalam pelayanan pembuatan surat izin mengemudi di Kantor Satlantas Polres Kampar, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang mengeluhkan proses pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) yang masih kurang efektif, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur Pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan dalam Pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) menjadi salah satu tolak ukur kinerja kepolisian yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan yang diterima, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah khususnya Kantor Satlantas Polres Kampar.

Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berdampak terhadap persepsi masyarakat kepada institusi kepolisian yang memberikan pelayanan yang efektif. Bentuk pelayanan yang efektif antara masyarakat dan pemberi layanan sering terjadi perbedaan persepsi. Masyarakat mengartikan pelayanan yang efektif jika pelayanannya nyaman, menyenangkan dan petugas yang ramah (Ridha, 2008). Selain itu yang menarik untuk ditelusuri dalam penelitian ini adalah: apakah Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di Kantor Satlantas Polres Kampar sudah memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Winarsih, 2007:22) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut: a) Kesederhanaan; b) Kejelasan; c) Kepastian waktu; d) Keamanan; e) Tanggung jawab; f) Kelengkapan Sarana dan Prasarana; g) Kemudahan Akses; h) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; dan i) Kenyamanan Lingkungan.

Sedangkan pelayanan public menurut beberapa ahli, diantaranya Dwiyanto (2006) dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Widodo (2001) mengatakan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. standar pelayanan public meliputi: 1) Prosedur pelayanan. Merupakan serangkaian cara kerja atau proses yang saling berkaitan antara satu dengan yang lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta tata cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. 2) Waktu penyelesaian, Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing. 3) Biaya pelayanan, Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, haruslah berkaitan dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak

melanggar ketentuan yang ada. 4) Produk pelayanan, Hasil pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan sesuai dengan yang ditentukan serta terbebas dari kesalahan-kesalahan teknis, baik dalam hal penulisan permohonan yang telah diajukan sebelumnya. 5) Sarana dan Prasarana, Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, komputer dan sebagainya.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan yang berupa proses dimana kegiatan tersebut berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. (Moenir, 2002). Pelayanan dikatakan baik apabila memenuhi 4 unsur (Moenir, HAS) dibawah ini, yaitu: 1) Tingkah laku yang sopan; b) Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan; c) Waktu menyampaikan yang tepat; dan d) Adanya sikap keramahan. Pelayanan Publik menurut Lewis dan Gilman (2005:22) adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Jadi pada dasarnya pelayanan publik yang baik yaitu pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan hak-hak atas suatu barang, jasa dan pelayanan admistrasi yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan seperti lembaga pemerintahan yang menyelenggarakan pelayanan public, sesuai dengan undang-undang yang telah ditetapkan. Dari beberapa unsur tersebut diharapkan masyarakat khususnya bagi pengendara yang hendak membuat SIM akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan Kantor Satlantas Polres Kampar.

## B. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu tipe penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar (Sugiyono 2013:15). Sedangkan deskriptif yaitu suatu penelitian yang mendeskripsikan apa yang saat ini berlaku. Dasar pemikiran yang dilakukan adalah wawancara langsung. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal. Dalam penelitian ini penulis menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta – fakta yang ada sehingga pada akhirnya nanti dapat diperoleh suatu pemahaman. Sesuai dengan judul dan latar belakang penelitian ini yang dilaksanakan di Kantor Satlantas Polres Kampar yang terkait dengan Pelayanan Pengurusan SIM. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: *Pertama*, observasi dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu observasi partisipasi dan non-partisipasi. Observasi partisipasi dilakukan apabila peneliti ikut terlibat secara langsung, sehingga menjadi bagian dari kelompok yang diteliti. Sedangkan observasi non partisipasi adalah observasi yang dilakukan dimana peneliti tidak menyatu dengan yang diteliti, peneliti hanya sekedar sebagai pengamat. *Kedua*, wawancara merupakan proses komunikasi yang sangat menentukan dalam proses penelitian. Dengan wawancara data yang diperoleh akan lebih mendalam, karena mampu menggali pemikiran atau pendapat secara detail. Oleh karena itu dalam pelaksanaan wawancara diperlukan ketrampilan dari seorang peneliti dalam berkomunikasi dengan responden. Seorang peneliti harus memiliki ketrampilan dalam mewawancarai, motivasi yang tinggi, dan rasa aman, artinya tidak ragu dan takut dalam menyampaikan wawancara. Seorang peneliti juga harus bersikap netral, sehingga responden tidak merasa ada tekanan psikis dalam memberikan jawaban kepada peneliti. *Ketiga*, dokumentasi, Data dalam penelitian kualitatif kebanyakan diperoleh dari sumber manusia atau human resources, melalui observasi dan wawancara. Sumber lain yang bukan dari manusia

(*non-human resources*), diantaranya dokumen, foto dan bahan statistik. Dokumen terdiri bisa berupa buku harian, notula rapat, laporan berkala,

### **C. Hasil dan Pembahasan**

Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan pada permasalahan yang dapat menerangkan bagaimana Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) oleh Satlantas Polres Kampar. Penulis meneliti dari beberapa indikator-indikator sebagai berikut: 1) Kesederhanaan Prosedur Pelayanan; 2) Kejelasan dan Ketepatan waktu penyelesaian; 3) Biaya pelayanan; 4) sarana dan prasarana; 5) Keadilan yang merata; 6) Kompetensi petugas.

#### **1. Kesederhanaan Prosedur Pelayanan**

Prosedur Pelayanan merupakan serangkaian kerja atau proses yang saling berkaitan antara satu dengan yang lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara- cara yang harus ditempuh dalam penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur yang cepat, tepat, dan mudah untuk dilaksanakan Penyerahan berkas merupakan salah satu bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Urusan Surat Ijin Mengemudi (SIM) Satlantas Polres Kampar ketika masyarakat untuk pertama kali mengurus SIM Prosedur atau tata cara yang sederhana, dalam artian mudah dipahami / dimengerti, mudah dilaksanakan, dan tidak berbelit – belit merupakan prosedur yang diinginkan masyarakat pemohon SIM.

Kesederhanaan prosedur ini dapat diketahui dari pendapat yang dikemukakan mengenai aspek – aspek pelayanan dan pengetahuan yang dimiliki oleh masyarakat pemohon Surat Ijin Mengemudi terhadap pelayanan di Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Kampar terutama dalam hal mekanisme atau prosedur serta persyaratannya. Prosedur pelayanan yang mudah dan sesuai dengan aturan berlaku merupakan komitmen dalam menjalankan profesionalisme kerja dan meningkatkan serta menjaga kepuasan pengguna jasa. Adanya prosedur dan persyaratan yang mudah dan sederhana dianggap oleh aparat Kepolisian yang bertugas sebagai modal keberhasilan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

Ditinjau dari segi sistem dan prosedur pelayanan pengurusan SIM berdasarkan mekanisme yang telah ditetapkan sebenarnya tidak terlalu berbelit-belit bahkan mudah dipahami. Mengenai syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pemohon juga sudah tertera jelas di papan mekanisme yang ada di ruang tunggu. Dan lagi juga sebelum mengumpulkan berkas pemohon akan diberikan formulir permohonan yang didalamnya telah tertera syarat-syarat apa saja yang harus dilengkapi oleh pemohon. Petugas juga mampu menjawab setiap ada pertanyaan yang diajukan oleh pemohon, dan dapat menjawab dan memberikan penjelasan dengan baik hingga masyarakat mengerti. Kinerja Pelayanan Pembuatan SIM memerlukan kemampuan teknis yang tinggi karena tidak memilikinya akan dapat berakibat fatal pada pemohon SIM yang harus dibekali peraturan lalu lintas yang akurat. Mengingat pelayanan SIM dilaksanakan pada Kantor Satlantas Polres Kampar maka sudah tentu aparat atau petugas kepolisian yang bertugas sudah dibekali secara baik sehingga para pemohon SIM nantinya mengerti dan memahami fungsi dan peran serta manfaat dari SIM yang dimilikinya.

#### **2. Kejelasan dan Ketepatan waktu penyelesaian**

Waktu sangat penting dalam suatu pengurusan perpanjangan SIM. Salah satu indikator standar pelayanan publik yakni waktu penyelesaian. Adanya Kejelasan dan Kepastian dalam Memberikan Pelayanan adalah adanya kejelasan dan kepastian tata cara pelayanan yang diberikan oleh aparat terkait dalam memberikan pelayanan, serta menyangkut keterbukaan dan transparansi informasi petugas dalam memberikan pemahaman secara global tentang pembuatan SIM. Kemampuan aparat yang profesional sangat penting dalam melaksanakan tugas secara baik. Keterbukaan informasi tentang prosedur dan persyaratan dalam pengurusan SIM belum dapat sepenuhnya dimengerti oleh para pemohon SIM meskipun cara penyampaiannya berbeda – beda. Dengan adanya keterbukaan informasi tentang prosedur dan syarat – syarat pengurusan SIM, kemudian harus diimbangi dengan adanya keterbukaan informasi mengenai unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan di Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Kampar.

### 3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan yang dimaksud yaitu biaya untuk perpanjangan SIM, tetapi hanya perpanjangan SIM A dan SIM C saja. Maka yang dibahas yaitu biaya perpanjangan SIM A dan C saja. Dari aspek biaya sangat dibutuhkan juga kejelasan dan kepastian bagi pengguna jasa, agar masyarakat pengguna jasa tidak merasa dirugikan karena sudah adanya undang – undang yang mengatur tarif biaya SIM. Masih adanya praktek “ *percaloan* “ yang timbul sebagai akibat masih adanya ( *demand* ) permintaan, menunjukkan bahwa sebenarnya pelayanan yang diberikan belumlah mudah dan cepat sehingga masyarakat lebih memilih memakai jasa perantara dibandingkan mengurus sendiri. Sehingga bisa dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan belum memuaskan.

Kewenangan monopolis yang dimiliki oleh petugas Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Kampar mengikis orientasi kepada kepentingan masyarakat. Masyarakat memiliki posisi tawar yang rendah ketika dihadapkan pada pemerintah dan birokrasinya. Masyarakat tidak memiliki alternatif sumber pelayanan dan ruang yang amat terbatas untuk menyampaikan protes ketika pelayanan publik itu tidak sesuai dengan aspirasi dan kebutuhannya. Masyarakat bukan ditempatkan sebagai pelanggan, tetapi sebagai klien yang nasibnya tergantung pada birokrasi. Begitu pula untuk tata cara pelayanan aparat terkait dalam memberikan pemahaman kejelasan tarif pembuatan SIM dinilai masih kurang dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat pembuat SIM, sehingga dalam hal ini Kantor Satlantas Polres Kampar belum cukup mampu memberikan kepuasan pada pengguna jasa, walaupun sudah dipermuda dengan disediakannya pelayanan SIM Keliling

### 4. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggara pelayanan. Sarana prasarana atau fasilitas yang dimiliki oleh kantor urusan SIM Satlantas Polres kampar , diantaranya adalah: 1) Tempat parkir kendaraan bermotor Tempat praktek kendaraan bermotor. Tempat ini merupakan kebutuhan mutlak untuk praktek mengemudi kendaraan bermotor demi keamanan dan kepastian bagi setiap pengemudi kendaraan bermotor. 2) Tempat produksi SIM. Fasilitas ini dibutuhkan untuk menyingkat waktu dari proses produksi, hingga penyerahan kepada pemohon SIM. 3) Pelayanan yang berbasis computer; 4) Fasilitas pendukung lainnya meliputi: Televisi, Kantin, Foto copy, dan Mushola

### 5. Keadilan yang Merata

Memberikan Pelayanan yang Adil dan Merata Pada Seluruh Lapisan. Keadilan yang merata adalah jangkauan pelayanan di Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Kampar harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Agar organisasai dapat memberikan pelayanan yang adil dan memuaskan bagi semua pihak perlu reorientasi birokrasi dari sekedar mencapai sasaran pembangunan.

Perubahan Ini menyangkut perubahan kultur birokrasi yang paternalistic tradisional kepada kultur birokrasi yang berorientasi pada pelayanan. Organisasi pelayanan harus lebih mampu menciptakan akses pelayanan yang terbuka dan sama bagi setiap anggota masyarakat semua tingkat lapisan sosial. Dari data yang diperoleh mengenai keadilan yang merata, ternyata belum sepenuhnya diberikan aparat terkait dalam memberikan pelayanan bagi pemohon SIM di Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Kampar. Itu dapat terlihat dengan adanya sebagian masyarakat pengguna jasa yang amat mengeluhkan pelayanan aparat terkait, yang masih mengutamakan pengguna jasa yang lebih menguntungkan bagi aparat terkait secara individu.

Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa jangkauan pelayanan yang diusahakan seluas mungkin dengan distribusi pelayanan yang merata bagi pemohon SIM tidak diikuti dengan adanya keadilan dalam proses pelayanan yang dirasakan pemohon pembuatan SIM ketika mendapatkan pelayanandi Kantor Urusan SIM Satlantas Kampar.

#### D. Penutup

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu

#### Daftar Pustaka

- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV.Alfabet
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Bob Livingston Dalam Buku “*Create Service Excellence That Wins Client For Life*”. 2008, manufactured In The United State Of America
- Gie, The liang. 1993, “*Ensiklopedia Administrasi*”. Jakarta: Gunung Agung.
- Harbani, Pasolong. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lojan Poltak, Dkk 2006. “*Reformasi Pelayanan Publik*”. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono 2003, “*Metode Penelitian Administrasi*”, Bandung; Alfabeta,CV
- Tjiptono, Fandi. 2001. “*Strategi Pemasaran*”. Edisi Andi Offset, Yogyakarta
- Miles, M.B and Huberman, M.A. 1984 *Qualitative Data Analysis*, London:Sage Publication
- Marsoedi, Soehoed. 1994. *Pengetahuan Lalu Lintas*. Surabaya: Surabaya Press.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Belajar.
- Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sianipar. 1999. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Widodo, Joko. 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Jakarta:
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 1993 tentang *Kendaraan dan Pengemudi*. Indonesia. Jakarta
- Undang-Undang No. 22 Tahun 2009, tentang *Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Indonesia. Jakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 58 Tahun 2002, tentang *Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*, Indonesia. Jakarta
- Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012, tentang *Surat Izin Mengemudi (SIM)*. Indonesia. Jakarta