

**PELAKSANAAN PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN
MENGEMUDI (SIM) UNTUK MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK
YANG OPTIMAL DI POLRESTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai syarat
Untuk memperoleh gelar sarjana hukum*



Diajukan oleh :

Dina Amelia Eka Putri

1910012111252

BAGIAN HUKUM TATA NEGARA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BUNG HATTA

PADANG

2024

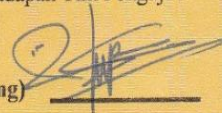
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN SKRIPSI
No. Reg : 15/ Skripsi/HTN/FH/II-2024

Nama : Dina Amelia Eka Putri
NPM : 1910012111252
Bagian : Hukum Tata Negara
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Optimal Di Polresta Padang

Telah disetujui pada Hari Rabu Tanggal Tiga Puluh Satu Bulan Januari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji :

.Dr.Sanidjar Pebrihariati. R, S.H., M.H (Pembimbing)



Mengetahui :

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta

Ketua Bagian
Hukum Tata Negara



(Dr.Sanidjar Pebrihariati. R, S.H., M.H)



(Dr. Desmal Fajri, S.Ag., M.H.)

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BUNG HATTA

PENGESAHAN SKRIPSI

No. Reg : 15/ Skripsi/HTN/FH/II-2024

Nama : Dina Amelia Eka Putri
NPM : 1910012111252
Bagian : Hukum Tata Negara
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Optimal Di Polresta Padang

Telah Dipertahankan di depan Tim Penguji pada bagian Hukum Tata Negara pada Hari Kamis Tanggal Lima Belas Bulan Februari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat dan dinyatakan LULUS

SUSUNAN TIM PENGUJI

1. Dr. Sanidjar Pebrihariati. R, S.H., M.H.(Ketua/Pembimbing)

2. Nurbeti, S.H., M.H.

(Anggota Penguji)

3. Helmi Chandra SY, S.H., M.H.

(Anggota Penguji)



Dr. Sanidjar Pebrihariati. R , S.H., M.H

**PELAKSANAAN PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN
MENGEMUDI (SIM) UNTUK MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK
YANG OPTIMAL DI POLRESTA PADANG**

Dina Amelia Eka Putri¹, Dr. Sanidjar Pebrihariati. R., S.H., M.H.¹

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

E-mail: Putri.na022@gmail.com

ABSTRAK

Kepolisian merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat yaitu pelayanan pembuatan surat izin mengemudi (SIM). Rumusan masalah : 1) Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan pembuatan surat izin mengemudi (SIM) di Polresta Padang? 2) Apa saja kendala-kendala yang dihadapi pemilik kendaraan bermotor dalam pengurusan pembuatan surat izin mengemudi (SIM) di Polresta Padang? 3) Apa sajakah upaya-upaya untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi pemilik kendaraan bermotor dalam pembuatan surat izin mengemudi (SIM) di Polresta Padang? Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian yang digunakan adalah yuridis sosiologis, dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data studi dokumen dan wawancara, dan data dianalisis secara kualitatif agar dapat dipertanggungjawabkan. Dari hasil penelitian disimpulkan 1) Pelaksanaan pelayanan pembuatan SIM di Polresta Padang sudah dilaksanakan secara optimal. Pelaksanaan pembuatan SIM di Polresta Padang terbagi menjadi dua yakni Pembuatan SIM baru dan perpanjangan SIM. 2) Kendala-kendala yang dihadapi pemilik kendaraan bermotor dalam pembuatan SIM di Polresta Padang: a) Gagal dalam tes teori. b) Gagal dalam tes praktek. 3) Upaya-upaya untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi pemilik kendaraan bermotor dalam pembuatan SIM di Polresta Padang: a) Polresta Padang memiliki program Coaching clinic. b) Melakukan bimbel gratis secara online terhadap pemohon SIM baik dibidang teori maupun praktek.

Kata Kunci: Surat Izin Mengemudi (SIM), Pelayanan publik

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillahirabbil'alamin, rabbisrahli saddri wayasirli ambri wahlul u'datammillisani yafkahu kauli. Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas berkah, rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan anugerah kesehatan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Serta shalawat dan salam disampaikan kepada baginda nabi besar Muhammad SAW, Allahumma sali'alla Muhammad wa'alaali Muhammad.

Dalam hal ini penulis menulis skripsi yang berjudul **“PELAKSANAAN PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) UNTUK MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK YANG OPTIMAL DI POLRESTA PADANG”** Penulisan skripsi ini diselesaikan dalam rangka untuk mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.

Penulisan skripsi ini membutuhkan waktu yang cukup lama, sehingga banyak hikmah yang penulis dapatkan, terutama tentang kesabaran, ketekunan, dan ketelitian dalam bekerja. Penulis menyadari bahwa skripsi ini bukanlah akhir dari perjuangan, melainkan justru awal dari perjuangan dalam meraih masa depan. Penulis masih mengharapkan banyak dukungan dan do'a restu dari pembaca agar perjuangan ini masih dapat terus berlanjut.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan serta bimbingan dan dorongan moril maupun materil dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada Ibu **Dr. Sanidjar Pebrihariati. R., S.H., M.H**

sebagai Dosen Pembimbing dimana dalam penulisan skripsi ini telah banyak meluangkan waktu, membantu dan memberikan pengarahan, nasihat, maupun saran agar penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya serta penghormatan yang dalam kepada:

1. Rektor Universitas Bung Hatta, Bapak **Prof. Dr. Diana Kartika.**
2. Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, Ibu **Dr. Sanidjar Pebrihariati. R.,S.H.,M.H.**
3. Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, Bapak **Hendriko Arizal, S.H.,M.H.**
4. Ketua Bagian Hukum Tata Negara Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, Bapak **Dr. Desmal Fajri, S.Ag., M.H.**
5. Dosen Pembimbing Akademik, Ibu **Dr. Maiyestati, S.H.,M.H.**
6. Penguji 1 Seminar Proposal, Ibu **Nurbeti, S.H.,M.H.**
7. Penguji II Seminar Proposal, Bapak **Helmi Chandra SY, S.H., M.H.**
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis, selama menimba ilmu di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
9. Seluruh Tenaga kerja Universitas Bung Hatta, khususnya Fakultas Hukum yang telah membantu dan memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh kuliah.

10. Polisi Kasat Lantas Bapak Amil Abraar di Polresta Kota Padang yang sudah meluangkan waktu untuk melakukan penelitian penulis.
11. Untuk kedua orang tua tercinta ku Ayahanda **Masrul** dan Ibunda **Atniwati, S.pd. SD** sebagai tanda bakti dan hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ayah dan Ibu yang telah memberikan kasih sayang dan segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang saat ini hanya dapat ku balas dengan selembar kertas ini yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ayah dan Ibu bahagia, karena ku sadar selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk kedua orang tuaku yang paling kucintai terima kasih banyak selama ini telah memberikan banyak motivasi, selalu mendoakan ku, selalu menyirami kasih sayang dan selalu menasehatiku untuk menjadi yang lebih baik, I love you more, dan keluarga besar yang telah memberikan dukungan baik secara moril.
12. Kakak Devi Nofrita Sari dan Abang Deno Kurniawan terima kasih telah memberi saya semangat dan dan memberikan dukungan serta membantu saya dalam segala hal, sehat selalu ya kakak dan abangku.
13. Adik saya Disya Aprilia Melta, terima kasih selalu memberikan saya semangat dan dukungan melalui celotehannya yang lucu, sehat selalu untuk adikku.
14. Teman-teman seperjuangan saya khususnya BP 19 dan BP 20 Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa Ilmu Hukum khususnya dan para pembaca umumnya.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih dan mohon kehadiran Tuhan yang Maha Esa semoga amal dan kebaikan-kebaikan kita semua akan dibalas dengan pahala yang berlipat ganda aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Padang, Januari 2024

Penulis

Dina Amelia Eka Putri

NPM : 191001211252

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Masalah.....	5
D. Metode Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Tinjauan Umum Tentang Persyaratan Surat Izin Mengemudi (SIM).....	10
1. Pengertian Surat Izin Mengemudi (SIM).....	10
2. Fungsi Dan Jenis Surat Izin Mengemudi (SIM).....	11
3. Macam-Macam Persyaratan Surat Izin Mengemudi (SIM).....	14
B. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik.....	16
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	16
2. Klasifikasi Tentang Pelayanan Publik.....	20
C. Tinjauan Umum Tentang Kewenangan Polresta.....	27
1. Tugas Dan Kewenangan Polisi Resort.....	27
2. Kewajiban Polisi Resort.....	29
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Padang.....	30

1. Kinerja Pelayanan.....	30
2. Pelaksanaan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM).....	31
3. Alur Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM).....	38
4. Efektivitas Pelayanan.....	41
B. Kendala-Kendala Yang Dihadapi Pemilik Kendaraan Bermotor Dalam Pengurusan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Padang.....	50
C. Upaya- Upaya Untuk Mengatasi Kendala-Kendala Yang Dihadapi Pemilik Kendaraan Bermotor Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Padang.....	52
BAB IV PENUTUP.....	55
A. Simpulan.....	55
B. Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Standar Waktu Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) Baru di Polresta Padang.....	35
Tabel 2 Standar Waktu Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) Perpanjangan di Polresta Padang.....	36
Tabel 3 Biaya Administrasi Surat Izin Mengemudi (SIM) Berdasarkan PP Nomor 76 Tahun 2020 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.....	36
Tabel 4 Waktu Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM).....	38
Tabel 5 Data-Data Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Baru Pada Tahun 2021 Di Polresta Padang.....	41
Tabel 6 Data-Data Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Perpanjangan Pada Tahun 2021 Di Polresta Padang.....	43
Tabel 7 Data-Data Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Baru Pada Tahun 2022 Di Polresta Padang.....	44
Tabel 8 Data-Data Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Perpanjangan Pada Tahun 2022 Di Polresta Padang.....	46
Tabel 9 Data-Data Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Baru Pada Tahun 2023 Di Polresta Padang.....	47
Tabel 10 Data-Data Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Perpanjangan Pada Tahun 2023 Di Polresta Padang.....	49
Tabel 11 Waktu Pelaksanaan <i>Coaching Clinic</i>	53
Tabel 12 Waktu Pelaksanaan Latihan Uji Praktek.....	54

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Indonesia adalah negara hukum dan telah diatur dalam Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, hal ini menyatakan bahwa hukum dan kekuasaan-kekuasaan itu menjadi kunci kestabilan hukum dan masyarakat. Hukum merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat, dimana ada masyarakat disitu ada hukum. Sejalan dengan hal tersebut, Soerjono Soekanto ¹berpendapat bahwa hukum dan penegak hukum merupakan sebagian faktor penegakan hukum yang tidak bisa diabaikan, jika diabaikan akan menyebabkan tidak tercapainya penegakan hukum yang diharapkan.

Kepolisian merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan suatu norma hukum yang memberikan peraturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintah yang baik dan memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan memegang peranan yang penting dalam mencapai visi dan misi yang telah

¹ Soejono Soekanto, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Cet Kelima, Rajawali, Jakarta, 2004, hlm, 5.

ditetapkan dan keberlangsungan untuk masa yang akan datang.² Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Adapun komponen standar pelayanan terdapat pada Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan publik merupakan hak masyarakat yang harus dilaksanakan secara baik dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Pemerintah daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Dalam Pasal 1 Angka 5 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah definisi urusan pemerintahan adalah kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh kementerian negara dan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah

²Kusdarini, E. (2011), *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta. Diakses pada hari Jumat 03 November 2023 Pukul 15.01 WIB

untuk melindungi, melayani, memberdayakan dan mensejahterakan masyarakat.

Pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan asal usul pemerintahan dan memperluas lingkup penerima pelimpahan urusan pemerintahan. Dalam Pasal 9 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, menyatakan bahwa urusan pemerintahan absolut sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah pusat. Pasal 9 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah menyatakan urusan pemerintahan konkuren sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintah pusat dan daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota. Pasal 9 Ayat (5) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah menyatakan urusan pemerintahan umum sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintah.

Polri mulai melakukan perbaikan pelayanan, yang dilakukan dengan meningkatkan kualitas manusianya. Manusia merupakan faktor penentu yang memegang peranan sangat penting dalam menentukan baik buruknya pelayanan yang diberikan.³ Berdasarkan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia Kepolisian adalah segala hal ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga

³ Arliman, L. (2017). *Perlindungan Hak Anak Yang Berhadap Dengan Hukum Di Wilayah Hukum Polisi Resort Kota Sawahlunto*. Lex Jurnalica, 14(2). Diakses pada hari Jumat 03 November 2023 Pukul 15.44 WIB

polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat, perlu optimalisasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh kepolisian yaitu pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). Mengingat fungsi utama pemerintah adalah untuk melayani masyarakat maka pemerintah perlu meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan memegang peranan yang sangat penting dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan dan keberlangsungan untuk masa yang akan datang. Dimana diatur dalam Pasal 77 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang menyatakan, setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan. Menurut peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012, Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, dan data forensik kepolisian bagi pengguna kendaraan.

Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan suatu pelayanan dasar administrasi yang sangat penting. Dengan adanya SIM seseorang dianggap sudah bisa atau memiliki hak dan kewajiban dan Angkutan Jalan untuk kewajiban masyarakat yang mempunyai kendaraan dalam mengendarai suatu kendaraan. Namun di dalam pelayanan publik saat ini masih banyaknya dijumpai atau ditemukannya kelemahan-kelemahan di dalam melayani masyarakat, khususnya dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi

(SIM) di Polresta Padang. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan-keluhan masyarakat ketika proses permohonan pengajuan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang dianggap masyarakat masih kurang efektif, sehingga menimbulkan penilaian yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis melakukan penelitian dengan judul : **PELAKSANAAN PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) UNTUK MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK YANG OPTIMAL DI POLRESTA PADANG.**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Padang?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi pemilik kendaraan bermotor dalam pengurusan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Padang?
3. Apa sajakah upaya-upaya untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi pemilik kendaraan bermotor dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Padang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bentuk pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Padang.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi pemilik kendaraan bermotor dalam pengurusan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Padang.

3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dapat mengatasi kendala-kendala yang dihadapi pemilik kendaraan bermotor dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Padang.

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Untuk melakukan serta menyelesaikan penelitian ini, maka penulis melihat dari jenis penelitian ini adalah observasi (observational research) dengan cara survey yaitu penelitian yang dilakukan langsung ke lokasi penelitian (penelitian lapangan), dengan menggunakan alat pengumpul data dalam bentuk wawancara.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh peneliti dari orang yang bersangkutan, dalam mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitian ini juga dapat diperoleh dengan melalui wawancara dengan Polisi Resort kota Padang.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun tidak dipublikasikan secara umum, sehingga Peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara berkunjung ke perpustakaan, pusat kajian, pusat arsip, atau membaca banyak buku yang berhubungan dengan penelitiannya. Data sekunder terdiri dari :

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer terdiri atas peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian ini, berikut adalah bahan hukum primer pada penelitian ini:

- a) Undang-Undang Republik Indonesia Dasar 1945
- b) Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002
Tentang Kepolisian
- c) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan
Angkutan Jalan
- d) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan
Publik
- e) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan
Daerah
- f) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang
Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang
Pelayanan Publik
- g) Peraturan Daerah Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 Tentang
Penyelenggaraan Pelayanan Publik

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu data yang didapat dari sumber kedua yang berhubungan dengan masalah dalam penelitian, yang berupa buku-buku, dan jurnal-jurnal.

3. Teknik Pengumpulan Data

Di dalam penelitian, penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang terdiri atas:

a. Studi Dokumen

Studi dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu.⁴ Dokumen ini sebagai pelengkap atas hasil observasi dan wawancara. Bentuk dari dokumen ini beraneka ragam, seperti tulisan, ataupun gambar, Dengan metode dokumentasi ini peneliti mencari dan mendapatkan data-data tertulis laporan naskah-naskah kearsipan maupun data-data gambar yang ada di Polresta Kota Padang,

b. Wawancara

Wawancara adalah interaksi bahasa yang berlangsung antara dua orang dalam situasi saling berhadapan salah seorang yaitu yang melakukan wawancara meminta informasi atau ungkapan kepada orang yang diteliti yang berputar di sekitar pendapat dan keyakinannya.⁵ Dalam jenis wawancara ada beberapa macam yaitu wawancara terstruktur, dan tidak terstruktur. ⁶Dengan wawancara terstruktur setiap responden diberikan pertanyaan yang sama dan peneliti akan mencatatnya. Peneliti akan menyiapkan pertanyaan yang disusun sebelumnya untuk memudahkan proses wawancara dan memperoleh hasil yang diinginkan. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak

⁴ Ibid, hlm, 326

⁵ Emir, *Metode Penelitian Kualitatif: Analisa Data, Rajawali Pers*, Jakarta, 2014, hlm, 50

⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Kombinasi*, Alfabeta, Bandung, 2018, hlm, 317

4. Analisa Data

Setelah data terkumpul kemudian akan dilakukan analisa data dengan menghubungkan masalah-masalah yang telah dilakukan penelitian agar dapat dipertanggung jawabkan. Analisa data merupakan proses pencarian dan pengaturan secara sistematis hasil wawancara, catatan-catatan, dan bahan-bahan yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap semua hal yang dikumpulkan dan memungkinkan menyajikan apa yang ditemukan. ⁷Proses analisa data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu dari studi dokumen dan wawancara. ⁸Analisa data ini disusun secara sistematis dan dijabarkan dan ditarik kesimpulan sehingga dapat diceritakan kepada orang lain.

⁷ Imam Gunawan, 2017, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, Bumi Aksara, Jakarta, hlm, 210

⁸ Lexy J. Moleong, 2011, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, hlm, 247.