

SYSTEMS THINKING

Aplikasi Teori Sistem
Pada Riset Terapan di Indonesia

Hak cipta pada penulis
Hak penerbitan pada penerbit
Tidak boleh diproduksi sebagian atau seluruhnya dalam bentuk apapun
Tanpa izin tertulis dari pengarang dan/atau penerbit

Kutipan Pasal 72 :

Sanksi pelanggaran Undang-undang Hak Cipta (UU No. 10 Tahun 2012)

1. Barang siapa dengan sengaja dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) atau Pasal (49) ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan atau denda paling banyak Rp. 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah)
2. Barang siapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu Ciptaan atau hasil barang hasil pelanggaran Hak Cipta atau Hak Terkait sebagaimana dimaksud ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)

Dr. Ir. M. Yusuf S. Barusman M.B.A, Agus Mahfudz, Heru Adrian, Pandu Dewonoto,
Nurvi Murdiyanto, Ahmad Cucus, Budhi Waskito, Ayu Kartika Puspa,
Robby Yuli Endra, Fenty Ariani, Agus Sukoco ,Yuthsi Aprilinda,
Nanda Febriani, Hendra Permana, Hafiyyan Putra Pratama, Achmad Ridho

SYSTEMS THINKING

Aplikasi Teori Sistem
Pada Riset Terapan di Indonesia



Perpustakaan Nasional RI:
Katalog Dalam Terbitan (KDT)

SYSTEMS THINKING
Aplikasi Teori Sistem Pada Riset Terapan di Indonesia

Penulis:
M. Yusuf Sulfarano Barusman, Agus Mahfudz, Heru Adrian,
Pandu Dewonoto, Nurvi Murdiyanto, Ahmad Cucus, Budhi
Waskito, Ayu Kartika Puspa, Robby Yuli Endra, Fenty Ariani,
Agus Sukoco, Yuthsi Aprilinda, Nanda Febriani, Hendra Per-
mana, Hafiyyan Putra Pratama, Achmad Ridho

Desain Cover & Layout
Team Aura Creative

Penerbit
Universitas Bandar Lampung
(UBL) Press
Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No.26, Labuhan Ratu,
Kedaton, Kota Bandar Lampung, Lampung 35142

viii + 162 hal : 15,5 x 23 cm
Cetakan, Januari 2018

ISBN: 978-602-60638-4-7

Hak Cipta dilindungi Undang-undang

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya kami dapat menyelesaikan monograf berjudul “**SYSTEMS THINKING Aplikasi Teori Sistem Pada Riset Terapan di Indonesia**”. Buku ini merupakan sumbangan pikiran dari berbagai disiplin ilmu yang ada di Universitas Bandar Lampung dan rekan-rekan dari Institut Teknologi Bandung.

Pada kesempatan kali ini saya ingin berterima kasih kepada rekan-rekan semua yang telah memberikan sumbangsih dan pemikirannya sehingga karya ini dapat dipersembahkan kepada semua pembaca.

Saya juga menyadari sepenuhnya bahwa monograf ini belum sempurna. Berbagai kritik dan saran untuk perbaikan akan sangat berguna demi mewujudkan prinsip *Continuous Improvement*. Semoga tulisan sederhana ini dapat memberikan manfaat, menambah pemahaman, dan menginspirasi pihak-pihak yang berkepentingan.

Bandar Lampung, Januari 2018

Dr.Ir.M.Yusuf Sulfarano Barusman.

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Rancang Bangun Sistem Distribusi PT Sinar Sosro Kantor Penjualan Bandar Lampung Pada Produk Teh Botol Sosro <i>Returnable Glasses Bottle</i> Dengan <i>Soft Systems Methodology</i> : M. Yusuf S Barusman dan Agus Mahfudz	1
Rancang Bangun Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Rajabasa: M. Yusuf S. Barusman dan Heru Adrian	28
Membangun Prosedur Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Dengan <i>Soft Systems Methodology</i> Pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung: M. Yusuf S. Barusman dan Pandu Dewonoto	52
Rancang Bangun Model Pelayanan Prima Pada Kantor Samsat Sukadana Lampung Timur: M. Yusuf S. Barusman, dan Nurvi Murdiyanto	75

Computational Thinking : Rekayasa Berbasis <i>Systems Thinking</i> dengan pendekatan ICT: Ahmad Cucus.....	86
Sistem Komunikasi Pembangunan Nasional yang Efektif: Budhi Waskito	96
<i>Systems Thinking</i> pada Perancangan <i>Business Intelligence</i> untuk <i>Decision Support</i> : Ayu Kartika Puspa.....	114
Model <i>Systems Thinking</i> Berbasis <i>Soft Computing</i> Untuk Untuk Sistem Pendukung Keputusan: Robby Yuli Endra dan Fenty Ariani	123
Transformasi TIK Untuk Konservasi Sumberdaya Hayati dan Ekowisata: Agus Sukoco dan Yuthsi Aprilinda	133
Proses <i>Reengineering</i> Angkutan Publik Melalui Pemanfaatan Teknologi IoT, <i>Machine Learning</i> dan Gamifikasi: Agus Kuncoro, Nanda Febriani, Hendra Permana, Hafiyyan Putra Pratama dan Achmad Ridho	150

Rancang Bangun Model Pelayanan Prima Pada Kantor Samsat Sukadana Lampung Timur

M. Yusuf S. Barusman and Nurvi Murdiyanto

Fakultas Ekonomi, Universitas Bandar Lampung, Indonesia

ABSTRAK

Pelayanan prima pada dasarnya adalah rasa kepedulian organisasi yang berorientasi keuntungan (*profit oriented*) atau organisasi yang berorientasi sosial (*nonprofit*) terhadap pelanggan yang ditunjukkan dengan adanya sikap, perhatian, dan tindakan nyata, sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan prima yang diberikan. Beberapa hal yang menjadi elemen dari pelayanan prima antara lain kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu. Penelitian ini bertujuan untuk membuat: "Rancang bangun model pelayanan prima di Kantor Samsat Sukadana Lampung Timur". Sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan seperti waktu penyelesaian pelayanan yang masih lama, kualitas jaringan internet kurang optimal, kurangnya koordinasi antar pegawai pada Samsat, dan Masih ada masyarakat yang lebih percaya membayar pajak melalui calo.

Hasil penelitian ini yaitu pengembangan model pelayanan Kantor Samsat Sukadana Lampung Timur berupa *Rich Picture*. Seperti lamanya waktu pelayanan diubah menjadi lebih cepat sehingga pemohon/ pemilik kendaraan bermotor penerima pelayanan cukup mengantri di Loker Pertama saja tanpa harus mengantri lagi pada loket kedua dan ketiga. Setelah dokumen sudah jadi, Pemohon/ Pemilik Kendaraan Bermotor melakukan pembayaran dan pengambil hasil pelayanan (Tanda Terima pembayaran Pajak, maupun dokumen lain). Tidak terjadi lagi penumpukan antrian pada setiap loket. Sehingga dengan pengembangan model ini pelayanan menjadi

sederhana, cepat, dan mudah. Kemudian Sistem Jaringan Komputerisasi sebagai salah satu perwujudan *Service Blue Print* dengan maksud agar pelayanan pada Samsat Sukadana Lampung Timur akan lebih cepat. Disediakan papan informasi antrian digital dan aplikasinya, sehingga masyarakat dapat teratur dalam mengantri menunggu pelayanan pada Samsat Sukadana Lampung Timur. Meningkatkan kerjasama dan koordinasi yang baik antara instansi terkait yang ada pada Samsat Sukadana Lampung Timur, sehingga miss komunikasi dan miss kontrol tidak akan terjadi lagi yang pada akhirnya akan mewujudkan pelayanan prima pada Samsat Sukadana dan melakukan pengawasan dan hukuman tegas dari pimpinan terhadap oknum pegawai yang melakukan kecurangan (percaloan) .

Keywords: Soft Systems Methodology (SSM), Pengembangan Model Pelayanan, Pelayanan Prima

*Corresponding Author, E-mail : yusuf.barusman@ubl.ac.id/

1. Pendahuluan

Pelayanan prima pada dasarnya adalah rasa kepedulian organisasi yang berorientasi keuntungan (*Profit Oriented*) atau organisasi yang berorientasi sosial (*Nonprofit*) terhadap pelanggan yang ditunjukkan dengan adanya sikap, perhatian, dan tindakan nyata, sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan prima yang diberikan (Pratomo & Shaff, 2000; 107). Seperti pelayanan pada Kantor bersama SAMSAT yang merupakan kantor yang melaksanakan Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap yang menerbitkan surat- surat kendaraan bermotor seperti STNK, pemungutan PKB dan BBN-KB serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dituntut untuk dapat melaksanakan pelayanan prima kepada masyarakat. Samsat Sukadana Lampung Timur sebagai salah satu birokrasi pemerintah yang memberikan pelayanan pajak yang kepada masyarakat juga tidak luput dari berbagai permasalahan terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa permasalahan yang sering terjadi di SAMSAT antara lain belum optimalnya pelayanan samsat kepada wajib pajak dengan

peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Lampung Timur, belum terpenuhinya tuntutan masyarakat mengenai perbaikan pelayanan dalam pengurusan kendaraan bermotor karena kesibukan masyarakat yang semakin tinggi terutama terkait ketepatan waktu pelayanan dan belum efektifnya penyelenggaraan pelayanan di Samsat Sukadana terkait ketepatan waktu, proses pelayanan, fasilitas, dan biaya pelayanan.

Hal ini menunjukkan bahwa belum maksimalnya penerapan standar operasional prosedur pelayanan seperti ketepatan waktu, proses pelayanan, fasilitas, kesesuaian biaya, daya tanggap petugas dan keadilan dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat juga menjadi masalah tersendiri bagi Samsat untuk memperbaiki pelayanan publik.

2. Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian eksploratif dengan pendekatan sistem atau *Soft Systems Methodology* (SSM). Pengumpulan data menggunakan studi pustaka, pedoman wawancara, dan observasi. Narasumber dalam penelitian ini merupakan pakar yang terdiri dari pejabat Kantor Samsat Sukadana, pejabat Direktorat lalu lintas Polda Lampung, Pejabat Dispenda, Pejabat PT Jasa Raharja dengan criteria memiliki kewenangan dan kompetensi yang berkaitan dengan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sampling menggunakan “*purposive sampling*” karena peneliti harus menggali informasi yang tepat dan dapat dipertanggung jawabkan. Untuk mengolah data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *Soft Systems Methodology* sebagai pendekatan untuk rancang bangun sistem hubungan *stakeholders* yang terlihat dalam prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kemudian peneliti melakukan perbandingan antara model kelembagaan dengan model *Root Definition* yang dirancang melalui teknik CATWOE. Hasil dari perbandingan kedua model tersebut kemudian dianalisis secara kualitatif untuk kemudian dijadikan rancang

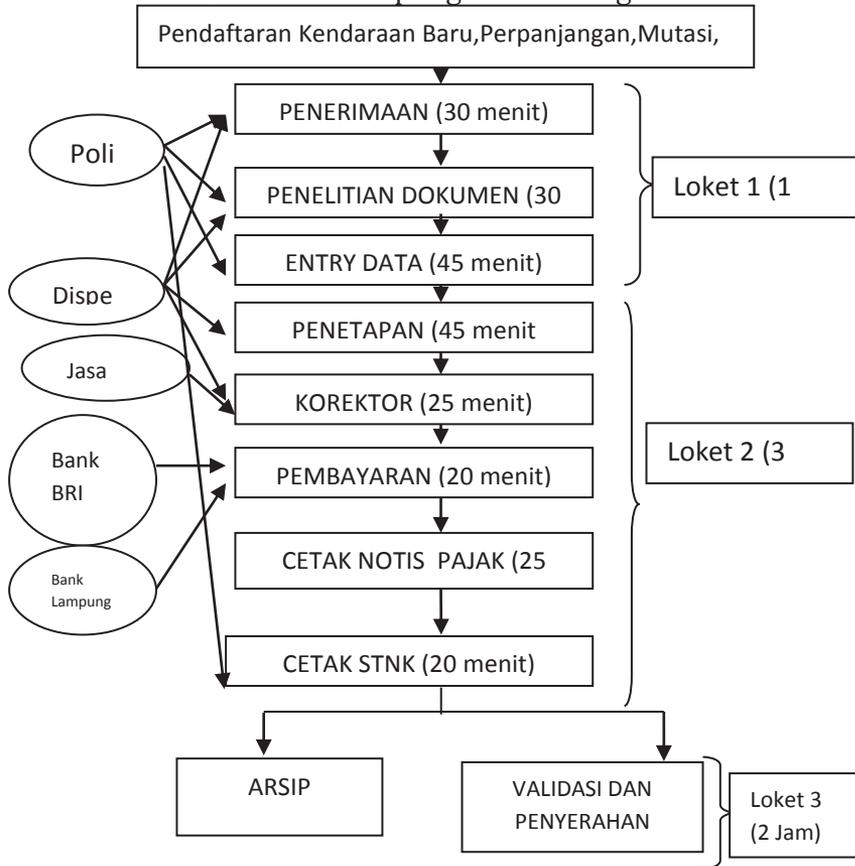
bangun sistem yang paling tepat dalam model prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Untuk mempermudah pembahasan hasil penelitian, peneliti membagi pembahasan dengan bab ini menjadi empat bagian pokok bahasan, yaitu:

1. Pemetaan Masalah.
2. Menentukan sistem aktivitas yang relevan dengan permasalahan (*Root Definition*).
3. Pengembangan model konseptual berdasarkan *Root Definitons*.
4. Melakukan tindakan untuk perbaikan.

3. Hasil dan Pembahasan

Rich Pictures (gambaran proses) model riil pelayanan pada Kantor Samsat Sukadana Lampung Timur sebagaimana berikut:

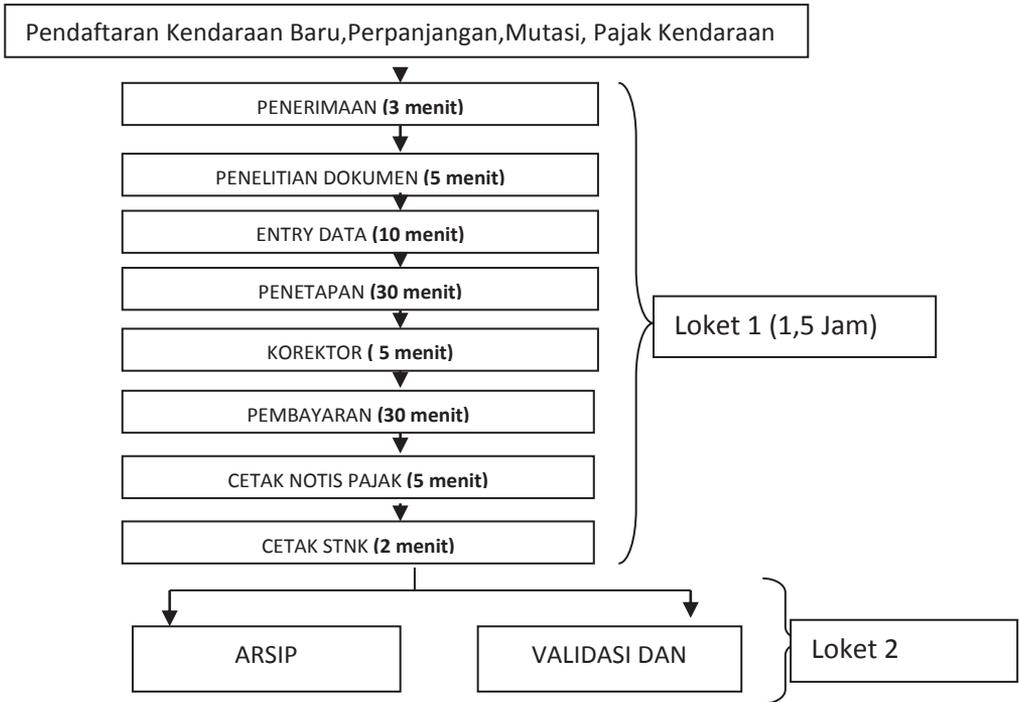


Gambar 1. Proses Riil Pelayanan Pembayaran Pajak

Gambaran proses di atas, dibuat berdasarkan hasil pengamatan peneliti terhadap kondisi riil yang terjadi di lapangan. Ternyata terjadi beberapa kendala di dalam proses pelayanan yang dilaksanakan. Kendala-kendala tersebut antara lain:

1. Pelayanan yang lama waktu penyelesaiannya. Pemohon diharuskan melalui 3 (tiga) loket tersebut dengan lamanya waktu pelayanan yakni loket pendaftaran 1 jam, Loket Penetapan 3 jam dan Loket Penyerahan 2 jam. Sehingga pelayanan dengan sistem 3 loket ini memerlukan waktu 6 jam . Waktu yang lama ini disebabkan karena wajib pajak harus mengantri disetiap loket tanpa adanya nomor antrian, ditambah lagi kualitas jaringan internet kurang optimal sehingga memerlukan waktu yang lama untuk masuk ke server pusat. Belum lagi kurangnya koordinasi antar pegawai pada Samsat yang mengakibatkan lamanya waktu menyelesaikan berkas pelayanan menjadi lama.
2. Masih ada masyarakat yang lebih percaya membayar pajak melalui calo pembayaran sedangkan dengan biro jasa masyarakat dapat dikenakan biaya dua kali lipat.

Kemudian berdasarkan hasil observasi dan wawancara dalam uraian di atas untuk gambaran proses pengembangan modelnya adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Proses Pengembangan Model

Dengan proses pengembangan model berikut diharapkan pelayanan pada Kantor Samsat Sukadana Lampung Timur menjadi lebih cepat, tidak lama dan tidak berbelit belit. Hal ini dapat terlihat dari lamanya waktu pelayanan sebagaimana sistem 2 loket ini menjadi 1 Jam 45 menit sedangkan sistem 3 (tiga) loket lamanya waktu pelayanan mencapai 6 jam, sehingga pelayanan dengan sistem 2 (loket) ini menjadi lebih cepat, sederhana dan tidak berbelit-belit dan dapat menghemat waktu selama 4 jam 15 menit. Adapun keuntungan dari pengembangan model ini antara lain:

1. Pemohon/ Pemilik Kendaraan bermotor penerima pelayanan cukup mengantri di Loket Pertama saja tanpa harus mengantri lagi pada loket kedua dan ketiga. Setelah dokumen sudah jadi, Pemohon/ Pemilik Kendaraan Bermotor melakukan pembayaran

dan pengambil hasil pelayanan (Tanda Terima pembayaran Pajak, maupun dokumen lain).

2. Tidak terjadi lagi penumpukan antrian pada setiap loket. Sehingga dengan pengembangan model ini pelayanan menjadi sederhana, cepat, dan mudah.

Kemudian System Jaringan Komputerisasi sebagai salah satu perwujudan *Service blue print* dengan maksud agar pelayanan pada Samsat Sukadana Lampung Timur akan dapat lebih cepat waktu pelaksanaanya.

Selain membuat pengembangan model pelayanan, dilakukan beberapa tindakan perbaikan untuk pelayanan prima yang dilaksanakan.

Tabel 1: Tindakan Perubahan Untuk Menjembatani Gap Antara Model Kelembagaan Dengan Realita(Kenyataan di Lapangan)

Masalah	Model Kelembagaan	Model Realita	Tindakan Perubahan
Pelayanan lama dan berbelit-belit	Sistem tiga loket menjadikan pelayanan menjadi lambat, dan lama	Sering terjadi penumpukan antrian pada setiap loket	- Menjadikan proses pelayanan pada sistem dua loket saja yaitu loket pendaftaran dan loket penyerahan
	Pegawai sering kesulitan dalam mengentri data dalam data base	Jaringan internet terkadang kurang lancar	- Memperbaiki kualitas jaringan internet sehingga jaringan <i>online</i> lancar
Antrian yang tidak teratur	Masyarakat masih tidak teratur dalam mengantri di loket pendaftan dan pembayaran serta pengambilan	Belum adanya layar monitor antrian	- Pimpinan samsat Sukadana Lampung Timur agar dapat melakukan pengadaan layar monitor antrian serta aplikasi antriannya.

Masih banyak perantara (calo) di dalam pelayanan samsat	Masih kurangnya pengawasan dari instansi terkait terhadap pegawai	Oknum pegawai masih banyak yang menerima berkas pelayanan dari para perantara dengan imbalan dan masih terjadi saling lempar tanggung jawab antar pegawai	<ul style="list-style-type: none"> - Membentuk tim gabungan pengawas pelayanan dari unsur instansi terkait memonitor pelayanan pada samsat Sukadana - Dibuatkan Standar OperasioanlProsedur - Menyederhanakan prosedur dan proses pelayanan di samsat - Pelayanan yang cepat, tepat agar dapat diwujudkan
---	---	---	---

Sumber: Hasil Penelitian, 2016

4. Kesimpulan dan Implikasi

Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian dan pembahasan mengenai rancang bangun model pelayanan prima dengan *Soft System Methode* , penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Sukadana Lampung Timur yang menggunakan sistem tiga loket dianggap kurang efektif dan lambat karena pemohon/pemilik kendaraan bermotor harus antri pada setiap loket sehingga menimbulkan antrian yang tidak teratur pada setiap loket.
2. Penerapan sistem antrian pada loket pelayanan dengan prinsip FIFO mempunyai dianggap menjadi solusi antrian yang tidak teratur pada Samsat Sukadana Lampung Timur karena wajib pajak yang datang lebih awal maka proses kepengurusan akan juga selesai lebih awal.
3. Masih banyak dijumpai calo dalam pelayanan pada Samsat Sukadana dikarenakan kurangnya pengawasan dari instansi

terkait , belum adanya Standar Pelayanan Prosedur dan Tarif Biaya, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang besarnya tarif pelayanan dan prosedur pelayanan.

Implikasi

Berdasarkan kesimpulan diatas, berikut peneliti kemukakan beberapa implikasi yang berkaitan dengan pelayanan prima di Samsat Sukadana dengan *soft system methode* , sebagai berikut:

1. Diperlukan sistem pelayanan dengan sistem dua loket sehingga pelayanan pada Samsat Sukadana menjadi lebih cepat, tidak lama dan tidak berbelit- belit.
2. Diperlukan papan informasi antrian digital dan aplikasinya, sehingga masyarakat dapat teratur dalam mengantri menunggu pelayanan pada Samsat Sukadana Lampung Timur.
3. Diperlukan kerjasama dan koordinasi yang baik antara instansi terkait yang ada pada Samsat Sukadana Lampung Timur, sehingga miss komukasi dan miss kontrol tidak akan terjadi lagi yang pada akhirnya akan mewujudkan pelayanan prima pada Samsat Sukadana.
4. Diperlukan pengawasan dan hukuman tegas dari pimpinan terhadap oknum pegawai yang melakukan kecurangan (percaloan) .

5. Referensi

Agung Kurniawan, 2005, Transformasi Pelayanan Publik, Penerbit: Pembaharuan Yogyakarta, Cetakan I

Arikunto, Suharsimi, 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.

Bayley, David H. 1990. *Police for Future*, Sanduran Oleh Kunarto dan NKM Arief. Polisi Masa Depan. Jakarta: Cipta Manunggal.

Barata,2013. Pelayanan Prima. Jakarta: Rineka Cipta

Darmawi, Herman. 2004.Manajemen Asuransi. Jakarta: Bumi Aksara.

- David Dow, Uttal. 2009. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Cipta Manunggal.
- Judiardi. 2010. *Pedoman Pelayanan Publik*. Jakarta: Gunung Agung
- Farouk dan Djaali. 2003. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta. PTK Press & CV Restu Agung.
- Kirono, Condro. 2009. *Dengan Hati Meraih Trust*. Ditlantas Polda Metro Jaya.
- Kotler, Philip & Kenin L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kunarto. 1995. *Merenungi Kritik Terhadap Polisi*, Jakarta : Cipto Manunggal .
- Lexy J. Moeloeng. 1996. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Lumowa, Royke. 2010. *Pedoman Menuju Pelayanan Prima*. Ditlantasn Polda Metro Jaya.
- Lukman. 2001. *Proses Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia.
- Marimin. 2010. *Teknik & Aplikasi Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Gramedia.
- Pratomo. 2000. *Pengembangan Pelayanan Publik*. Jakarta. Gunung Agung
- Rangkuti, Freddy. 2011. *Swot Balanced Score Card Teknik Menyusun Strategi Korporat yang Efektif Plus Cara Mengelola Kinerja dan Resiko*. Jakarta: Kompas Gramedia.
- Ratminto dan Winarsih. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Siagian, Sondang. 2002. *Filsafat Administrasi*, Edisi Kedua Puluh Empat. Jakarta: PT Gunung Agung.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung, Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Thoha , Miftah. 2002. *Dimensi- Dimensi Prima Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wahjono. 2010. *Pelaksanaan Pelayanan publik di Indonesia*. Jakarta. Gunung Agung

Suwithi.2009.Pelayanan Prima (*Service Excelent*). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Dokumen- dokumen

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

Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

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

Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/81 /M.PAN/05/1993.

Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25 /M.PAN/05/2006.

Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi arah perubahan Reformasi Birokrasi Polri.

Intruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999, Nomor 6/IMK.014/1999 tanggal 11 Oktober 1999 tentang Pelaksanaan Samsat dalam Penerbitan STNK,TNKB,TCKB dan Pemungutan PKB,BBN-KB serta SWDKLLJ.

Peraturan Pemerintah No.44 Tahun 1993 tentang Kendaraan Bermotor dan Pengemudi.

Peraturan Pemerintah No.50 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada Polri.

Keputusan Bersama Polri dan Direksi Jasa Raharja Tanggal 22 April 2004 No.Pol: KEP/18/IV/2004 dan No.SKEP/06/IV/2004 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Bersama Peningkatan Pelayanan Santunan Korban Kecelakaan Lalu Lintas, Peningkatan Kesadaran Masyarakat Untuk Memenuhi Kewajiban Sesuai UU No. 33 Tahun 1964 Tahun 1964 dan Penanganan Keselamatan Lalu Lintas