

ABSTRAK

Muh. Yusuf Arsyad, 2014, *Transparansi Pelayanan POLRI pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Gowa*, dibimbing H.M. Ide Said D.M. dan Abdul Mahsyar.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui transparansi pelayanan Polri terkait dengan aspek prosedur pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan dalam hal pengurusan Registrasi dan Identifikasi kendaraan bermotor, dan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap transparansi pelayanan yang diberikan.

Penelitian yang mengambil unit analisis pada pelayanan Kepolisian di Kantor Samsat menggunakan pendekatan penelitian secara deskriptif kuantitatif, data penelitian diperoleh dari responden dan informan, penentuan responden dilakukan secara purposive terdiri atas warga masyarakat yang mendapat pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan jumlah responden sebanyak 50 orang. Data penelitian diperoleh melalui angket, wawancara, dan observasi lapangan. Data penelitian disajikan dalam tabel frekuensi dan penjelasan secara naratif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi pelayanan terkait dengan aspek prosedur pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan secara umum rata-rata penilaian responden berada pada kategori baik atau cukup transparan yang ditandai pada penilaian responden untuk kategori positif rata-rata lebih separuh dari jumlah responden, sedangkan kepuasan responden terhadap transparansi pelayanan dikategorikan cukup baik atau puas..

Kata Kunci: Transparansi, Pelayanan, Kualitas.