

SKRIPSI

**AKUNTABILITAS PELAYANAN DALAM PERPANJANGAN SURAT
IZIN MENGEMUDI DI KEPOLISIAN RESORT GOWA**



Disusun Oleh:

ATRIANTI

Nomor Induk Mahasiswa : 105611114019

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2023

SKRIPSI

**AKUNTALIBITAS PELAYANAN DALAM PERPANJANGAN SURAT
IZIN MENGEMUDI DI KEPOLISIAN RESORT GOWA**

Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh:

ATRIANTI

Nomor Induk Mahasiswa : 105611114019

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul Penelitian : Akuntabilitas Pelayanan Dalam Perpanjangan
Surat Izin Mengemudi Di Kepolisian Resort
Cawa

Nama Mahasiswa : Atrianli
Nomor Induk Mahasiswa : 105611114019
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si

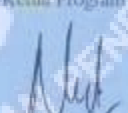

Ahmad Taufik S.P., M.AP

Mengetahui:

Dean

Ketua Program Studi


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 930727


Dr. Nur Wahid, S. Sos., M.Si
NBM: 991742

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0174/TSP/A.4-IV/VIII/45/2023 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Selasa 15 Agustus 2023.



Mengetahui :

Ketua

Sekretaris

[Signature]
Dr. Hj. Ilyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM : 710727

[Signature]
Dr. Andi Lulur Priamb, S.IP., M.Si
NBM : 992767

Tim Penguji :

1. Dr. H. Mappamiring, M.Si

2. Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si

3. Dr. Hj. Ilyani Malik, S.Sos., M.Si

4. Ahmad Taufik, S.IP., M.AP

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Atrianti

Nomor Induk Mahasiswa : 105611114019

Peminatan Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 05 Januari 2023

Yang Menyatakan


Atrianti

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Tidak ada kata yang paling indah seindah lantunan Al-Qur'an dan As-Sunnah

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada KEMUDDAHAN.

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada KEMUDAHAN.

(Qs. Al-Insirah:5-6)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan dengan kesanggupannya”

“Libatkan Allah dalam setiap urusan” (Qs. Al-Baqarah:286)

Dari Abu Hurairah, Rasulullah Sallallahu 'alaihi wasallam bersabda :

“Sesungguhnya dunia dan apa yang ada didalamnya adalah HINA kecuali DZIKIR kepada Allah dan apa-apa yang membawa orang kepada DZIKIR dan orang yang BERILMU dan orang yang BELAJAR.” (HR. Tirmidzi)

“Demi masa. Sungguh manusia berada dalam kerugian, kecuali orang-orang yang BERIMAN dan mengerjakan KEBAJIKAN serta saling MENASEHATI untuk KEBENARAN dan saling menasehati untuk KESABARAN.” (Qs. Al-'Asr : 1-3)

ABSTRAK

ATRIANTI. Akuntabilitas Pelayanan dalam Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resort Gowa (Dibimbing oleh Burhanuddin dan Ahmad Taufik).

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menganalisis akuntabilitas perpanjangan SIM di Polres Gowa. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kualitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan bersifat fenomenologi yaitu untuk mengembangkan atau menjelaskan kenyataan dari kejadian yang diteliti. Proses analisis data dilakukan secara terus menerus dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen dan sebagainya sampai dengan penarikan kesimpulan.

Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik adalah kewajiban untuk menyampaikan pertanggungjawaban dan informasi terkait dengan kebutuhan masyarakat yang ingin melakukan perpanjangan SIM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan perpanjangan SIM di kota Gowa yang dilakukan oleh Polres kota Gowa belum dikatakan sepenuhnya akuntabel dalam memberikan pelayanan.

Kata kunci : Akuntabilitas, Pelayanan Publik, Perpanjangan SIM



KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan puji syukur yang tidak terhingga khadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Akuntabilitas Pelayanan Dalam Perpanjangan surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resort Gowa*”.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku rector Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Prodi dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos.,M.AP selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Burhanuddin, S.Sos.,M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Ahmad Taufik, S.IP.,M.AP selaku Pembimbing II yang senantiasa menluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Kedua orang tua kepada ayahanda Doho dan ibunda Marowati yang senantiasa mendoakan, memberi kasih sayang, nasehat, dukungan dan

bantuan material maupun non material agar penulis dapat menyelesaikan studi (SI), dan juga kepada kakak-kakakku (Suhardi, Mawati, Ardianto dan Ahmad Jerry) atas semangat dan dukungan kepada penulis dalam menjalani studi.

6. Bapak faiz Andika dan seluruh jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan membantu penulis dalam melakukan penelitian di Polres Kota Gowa.

Terhusus untuk sahabat-sahabatku yang tidak sempat kami sebutkan satu-persatu yang telah menemani penulis dalam kondisi apapun baik dalam kondisi baik maupun dari kondisi duka.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun yang penulis harapkan. Semoga karya ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbuhan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 14 Juni 2023



Atrianti

DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI ...	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENERIMAAN TIM	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Teori dan Konsep	11
C. Kerangka Pikir.....	33
D. Fokus Penelitian	34
C. Deskripsi Fokus Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Waktu dan Lokasi	36
B. Jenis dan Tipe Penelitian	36
C. Sumber Data	37
D. Informan	37

E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Teknik Analisis Data	39
G. Teknik Pengabsahan Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Deskripsi Obyek Penelitian	41
B. Akuntabilitas Pelayanan Publik (Perpanjangan SIM)	43
BAB V PENUTUP	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	65



DAFTAR GAMBAR

Gambar. Bagan Kerangka Pikir.....37



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Sarpras Polres Gowa.....	48
Tabel 2 Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).....	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Format Pengembangan Instrumen Penelitian.....	67
Lampiran 2 Rancangan Instrumen Penelitian.....	68
Lampiran 3 Dokumentasi.....	69
Lampiran 4 Persuratan.....	70



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Surat Izin Mengemudi merupakan bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri untuk memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki surat izin mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan. Dalam aturan baru tentang Surat Izin Mengemudi yang tertuang dalam peraturan Kepolisian (Perpol) Nomor 5 Tahun 2021 Pasal 7, disebutkan bahwa ada empat syarat alam membuat SIM yaitu usia, administrasi, kesehatan, dan lulus ujian (Finaka, 2022).

Peningkatan pelayanan terhadap perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) saat ini dilakukan dengan sangat sederhana, efektif, dan efisien. Pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik (Putu, 2016). Sedangkan menurut Moenir (2010) mengatakan bahwa bentuk pelayanan publik ada tiga, yaitu pelayanan berbentuk lisan, tulisan dan perbuatan.

SIM merupakan bukti legalitas seseorang untuk bisa berkendara di jalan. Maka dari itu, setiap orang yang berkendara diwajibkan memiliki SIM. Kepemilikan SIM diatur dalam Undang-undang no.22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pasal 106 ayat 5. Pada saat diadakan pemeriksaan

Kendaraan Bermotor di Jalan setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor wajib menunjukkan:

- a. Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor atau Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor;
- b. Surat Izin Mengemudi;
- c. bukti lulus uji berkala; dan/atau
- d. tanda bukti lain yang sah

Berbeda dari KTP yang mempunyai masa aktif selamanya, tentunya SIM mesti dilakukan pembaharuan setidaknya tiap 5 th. sekali. Alasannya yaitu karena untuk mengerti apakah pengendara tetap layak atau tidak tengah mengendarai kendaraan bermotornya, baik motor maupun mobil.

Selain itu, perpanjangan SIM sering dikaitkan dengan kesehatan seorang pengendara . Pasalnya, belum tentu didalam 5 tahun ke depan pengendara tetap sehat dan dapat berkendara layaknya biasanya. Maka dari itu, memperbaharui Surat Izin Mengemudi sangatlah perlu dan juga usahakan jangan hingga telat memperpanjangnya demi keselamatan dikala ada di jalan raya. Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah salah satu layanan publik yang dinilai sulit dalam mengakesnya. Masalah antrian panjang, informasi pembuatan SIM yang tidak detail dan standard operasional prosedur layanan yang tidak konsisten menjadi keluhan umum bagi masyarakat (Sarmini, 2019)

Buruknya kinerja pelayanan publik disebabkan karena belum terlaksananya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu,

pelayanan publik harus dilaksanakan dengan menggunakan pelayanan publik harus dilaksanakan karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik belum memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Satlantas Polres Gowa yang dalam hal ini sebagai pelaksana pelayanan publik yang langsung bersinggungan dengan masyarakat diharapkan mampu menerapkan prinsip-prinsip good governance yaitu akuntabilitas. Namun kenyataannya masih ada dijumpai berbagai keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan yang belum akuntabel atau belum dapat dipertanggungjawabkan seperti tingkat ketelitian dalam perpanjangan SIM. elayanan pembuatan surat izin mengemudi yang belum terlaksana dengan baik. Selain itu di Kantor Satlantas Polres Gowa juga masih ada calo-calo dan pungli yang berkeliaran di lingkungan Satlantas Gowa. Meski adanya larangan tentang pengurusan peepanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) melibatkan calo melaluaudio suara di Satlantas Polres Gowa. konsidi ini membuat para warga masyarakat yang ingin membuat SIM menjadi tidak nyaman. Aktivitas calo yang meresahkan itu bebas berkeliaran, seolah-olah mendapat restu dari pihak kepolisian.

Hal ini mengharuskan pihak pemerintah senantiasa mengadakan pembenahan menyangkut mutu dan kualitas dari pelayanan yang dihasilkan. Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, namun juga bagaimana pelayanan dapat dilakukan dengan transparan dan profesional tanpa membeda-bedakan status dari masyarakat yang dilayani, atau dengan kata lain bagaimana

menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis. Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan karena secara empiris masyarakat di daerah menginginkan agar aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara optimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Demikian pula dengan aparatur/pegawai Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Gowa khususnya bidang pelayanan pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM). Dalam melayani masyarakat, Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Gowa, tidak terlepas dari permasalahan mengenai kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur yang ketelitian. Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Gowa mempunyai tugas dan kewenangan di bidang pelayanan publik antara lain: memberikan pelayanan sekaligus pengawasan terhadap prosedur perpanjangan SIM

Akuntabilitas pelayanan publik adalah kewajiban yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya. Diantara indikatornya adalah kinerja instansi dan fasilitas layanan publik (Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara No. 63 Tahun 2003). Menurut Sahid & Kesuma (2016), akuntabilitas adalah ukuran untuk menilai kesesuaian layanan publik dengan kebutuhan masyarakat. Akuntabilitas dalam dekade terakhir ini dipercaya sebagai alat untuk mendorong wujudnya good governanc, karena berhubungan dengan kinerja organisasi, sumber daya manusia dan kepuasan masyarakat (Matsiliza & Zonke, 2017).

Akuntabilitas seharusnya sudah diketahui, dipahami dan diterapkan oleh semua instansi pemerintah di Indonesia, baik di pusat maupun di daerah. Karena itu, Kantor satuan Lalu Lintas Gowa sebagai pemerintahan sedang berusaha untuk memperbaiki citra pelayanan public di mata masyarakat. Saat ini kantor satuan lalu lintas polres gowa menerapkan pradigma Good Gamenance pada penerapakan Akuntabilitas dalam pemerintah. Dengan adanya penerapan Akuntabilitas pengawai akan lebih memperbaiki kinerjanya untuk dapat menyelesaikan perpanjangan Sim dengan waktu yang singkat sehingga tidak adanya atrian yang panjang.

Berdasarkan permasalahan yang sering terjadi dalam proses pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi, berupa antrian yang panjang ataupun percaloan di Kepolisian Resor Kota Gowa menjadi pokok bahasan yang menarik untuk dikaji lebih dalam dengan judul penelitian “Akuntabilitas Pelayanan Dalam Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resor Kota Gowa”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resort Gowa?
2. Bagaimana Akuntabilitas biaya pelayanan publik dalam Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resort Gowa?

3. Bagaimana Akuntabilitas produk pelayanan Publik dalam Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resort Gowa?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resor Gowa.
2. Untuk mengetahui akuntabilitas biaya pelayanan publik dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Resor Kepolisian Gowa.
3. Untuk megatahui akuntabilitas produk pelayanan publik dalam perpanjangan Surat Izin Meengemudi di Kepolisian Resort Gowa

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menjadi sebuah karya yang dapat dijadikan referensi dalam memperkaya keilmuwan administrasi negara yang berkaitan dengan akuntabilitas perpanjangan surat izin mengemudi.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pihak pengguna SIM sebagai bahan informasi dan sumbangan pikiran dalam rangka pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM).

- b. Bagi dunia pendidikan hasil penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM).



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, adalah:

1. Penelitian Bakara, Sancristo L. T. (2019)

Penelitian terdahulu yang pertama oleh Bakara, Sancristo L.T pada tahun 2019 dengan judul *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Medan Kota*. Berdasarkan hasil penelitian dari analisis teori Sondang P. Siagian, efektivitas pelayanan publik dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resor Kota Besar (Polrestabes) Medan dapat dikatakan tidak cukup efektif. Adanya masalah mengenai akuntabilitas biaya yang kurang akuntabel serta pemenuhan persyaratan yang kurang maksimal di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resor Kota Besar (Polrestabes) Medan mengakibatkan tingkat efektivitas yang kurang maksimal.

2. Penelitian Rosita, Dewi (2021)

Penelitian terdahulu yang kedua oleh Rosita, Dewi pada tahun 2021 dengan judul *Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Satuan Lalu Lintas Polres Kabupaten Enrekang*. Berdasarkan hasil penelitian prosedur pelayanan penerbitan SIM di Polres Enrekang sudah baik dalam memberikan pelayanan yang ingin dicapai terlihat dari indeks kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat dari waktu ke waktu terus

meningkat. Kesederhanan prosedur pelayanan penerbitan SIM yang ada sudah cukup baik namun belum bisa sepenuhnya menjalani SOP yang ada.

3. Penelitian Putu, Desak Butsi Triyanti (2016)

Penelitian terdahulu yang ketiga oleh Putu, Desak Butsi Triyanti pada tahun 2016 dengan judul *Pelayanan Terpadu Surat Izin Mengemudi (SIM) Terintegrasi*. Berdasarkan hasil penelitian Surat Izin Mengemudi (SIM) terintegrasi dengan menggunakan sistem *online* melalui internet sangatlah membantu dan mempermudah dalam proses penerbitan perpanjangan SIM, sehingga pelayanan kepada masyarakat diharapkan dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan mudah, sehingga apa yang menjadi keinginan dan kehendak dari masyarakat dapat terwujud sesuai harapan.

4. Penelitian Nining Urmantari Usman, (2016)

Penelitian terdahulu yang keempat oleh ning Urmantari Usman pada tahun 2016 dengan judul *Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik (study pembuatan SIM) di Kantor Satlantas Polrestabes Makassar*. Berdasarkan hasil penelitian hambatan-hambatan yang dialami oleh kepolisian dalam menanggulangi pelanggar lalu lintas yaitu : menerapkan *good governance*.

5. Penelitian Muji Ediyanto, (2021)

Penelitian terdahulu yang kelima oleh Muji Ediyanto, (2021) *Akuntabilitas Layabab Surat Izin Mengemudi Keliling di Jawa Tengah* Berdasarkan hasil penelitian harus mengevaluasi kinerja layanan SIM keliling di tingkat provinsi dan kabupaten/kota. Evaluasi di sini berupa

menyusun kembali rencana/konsep, membentuk kolaborasi kepada pemangku kepentingan lainnya dan meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat terkait layanan SIM keliling. Beberapa unsur tersebut dilakukan untuk menunjukkan konsistensi Ditlantas Polda Jawa tengah dalam pengambilan keputusan terkait layanan SIM keliling. Tindakan ini akan meningkatkan akuntabilitas institusi kepolisian, mengedukasi masyarakat dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang disiplin terhadap penggunaan jalan umum. Berikut adalah model rekomendasi untuk Ditlantas Polda Jawa Tengah..

6. Penelitian Intan Regina Maghfirah, (2020)

Peneliti terdahulu yang keenam oleh Regina Maghfirah., pada tahun 2020 dengan judul *Akuntabilitas pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polres tahun 2019-2020*. Berdasarkan hasil penelitian, Polres Kediri bahwa Satpas Polres Kediri harus tetap mempertahankan pelayanan dengan kualitas yang lebih baik guna memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Hal ini tentunya menjadi patokan yang paling penting dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, untuk lebih meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi terkait diadakannya sosialisasi kepada masyarakat tentang proses pengajuan SIM secara *online* agar masyarakat lebih paham dengan proses tersebut

B. Teori dan Konsep

1. Akuntabilitas

a. Konsep Akuntabilitas

Akuntabilitas seperti listrik, sulit didefinisikan, meskipun memiliki kualitas yang membuat keberadaannya dalam suatu sistem tidak dapat dengan mudah dideteksi. Bahkan, Merill Collen mengungkapkan pandangannya bahwa meskipun sering digunakan, akuntabilitas nampaknya seperti cerita kuno tentang gajah yang digambarkan oleh tiga orang buta, masing-masing memegang bagian tubuh gajah yang berbeda sehingga menggambarkan gajah secara berbeda pula." Begitulah perumpamaan tentang akuntabilitas, setiap orang memberi pengertian yang berbeda tergantung pada cara pandangnya masing-masing. Untuk melihat keragaman definisi akuntabilitas, berikut ini dikemukakan beberapa definisi yang dikembangkan sejumlah kamus besar, kalangan akademisi dan pemerintahan, diantaranya adalah sebagai berikut: Webster mendefinisikan akuntabilitas sebagai suatu keadaan yang dapat dipertanggungjawabkan, bertanggungjawab, dan akuntabel. Arti kata akuntabel adalah pertama, dapat diperhitungkan, dapat menjawab pada atasan, sebagaimana seorang manusia bertanggungjawab kepada Tuhannya atas apa yang telah dilakukan. Kedua, memiliki kemampuan untuk dipertanggungjawabkan secara eksplisit, dan ketiga, sesuatu yang bisa diperhitungkan atau dipertanggungjawabkan.

Menurut Kohler, akuntabilitas didefinisikan sebagai:

1. Kewajiban seseorang (*employee*), agen, atau orang lain untuk memberikan laporan yang memuaskan (*satisfactory report*) secara periodik atas tindakan atau atas kegagalan untuk bertindak dari otorisasi atau wewenang yang dimiliki.
2. Pengukuran tanggungjawab (*responsibility*) atau kewajiban kepada seseorang yang diekspresikan dalam nilai uang, unit kekayaan, atau dasar lain yang telah ditentukan terlebih dahulu.
3. Kewajiban membuktikan manajemen yang baik, pengendalian (*control*) yang baik, atau kinerja yang baik yang diharuskan oleh hukum yang berlaku, ketentuan-ketentuan (*regulation*), persetujuan (*agreement*), atau keadaan (*custom*).

Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas kinerja Instansi Pemerintah, akuntabilitas adalah kewajiban untuk menyampaikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan kolektif suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.

Akuntabilitas merupakan dasar semua proses pemerintahan dan efektivitas proses ini tergantung pada bagaimana mereka yang berkuasa menjelaskan cara mereka melaksanakan tanggungjawab, baik secara konstitusional maupun hukum. Akuntabilitas merupakan syarat dasar untuk mencegah penyalagunaan kekuasaan dan untuk memastikan bahwa kekuasaan diarahkan untuk mencapai tujuan nasional yang lebih luas

dengan tingkatan efisiensi, efektivitas, kejujuran, dan kebijaksanaan tertinggi.

Menurut Agus Dwiyanto (2005:101-102), akuntabilitas adalah suatu derajat yang menunjukkan besarnya tanggung jawab aparat atas kebijakan maupun proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah.

Pertanggung-jawaban pelayanan publik meliputi :

1) Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik

- a) Akuntabilitas Kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi : tingkat ketelitian (akurasi), kelengkapan sarana dan prasarana, dan kedisiplinan;
- b) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau Akta/Janji Pelayanan Publik yang telah ditetapkan;
- c) Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan;
- d) Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan;
- e) Masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku;

f) Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan

2) Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik

- a) Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
- b) Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh Petugas/Pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari Pejabat yang berwenang.

3) Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik

- a) Persyaratan teknis administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan;
- b) Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
- c) Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah (Lampiran Keputusan MENPAN No.KEP/26/M.PAN/2/2004)

b. Jenis Akuntabilitas

Akuntabilitas dapat hidup dan berkembang dalam lingkungan dan suasana yang transparan dan demokratis serta adanya kebebasan dalam mengemukakan pendapat. Makna pentingnya akuntabilitas sebagai unsur

utama *good governance* antara lain tercermin dari berbagai kategori akuntabilitas.

Sheila Elwood dalam Mardianto mengemukakan ada empat jenis akuntabilitas yaotu:

- 1) Akuntabilitas hukum dan peraturan, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukana dan peraturan lain yang diisyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik. Untuk menjamin dijalankannya jenis akuntabilitas ini perlu dilakukan audit kepatuhan.
- 2) Akuntabilitas proses, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan Akuntabilitas proses, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan tugas apakah sudah cukup baik. Jenis akuntabilitas ini dapat diwujudkan melalui pemberian pelayanan yang cepat, responsif, dan murah biaya.
- 3) Akuntabilitas program, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan perimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai dengan baik, I atau apakah pemerintah daerah telah mempertimbangkan alternatif program yang dapat memberikan hasil optimal dengan biaya yang minimal.
- 4) Akuntabilitas kebijakan, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah daerah dalam terhadap DPRD sebagai legislatif dan masyarakat luas. Ini artinya, perlu adanya transparansi kebijakan sehingga masyarakat dapat melakukan penilaian dan pengawasan serta terlibat dalam pengambilan keputusan.

c. Indikator Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan suatu konsep yang kompleks dan memiliki beberapa instrumen untuk mengukurnya, yaitu dengan indikator yang meliputi 1) legitimasi para pembuat kebijakan, 2) keberadaan moral yang memadai, 3) kepekaan, 4) Keterbukaan, 5) pemanfaatan sumberdaya secara optimal, 6) upaya peningkatan efisiensi dan epektifitas

d. Pelayanan *Good Governance*

Good governance merupakan salah satu usaha pemerintah untuk memperbaiki pola penyelenggaraan layanan publik dalam rangka perwujudan reformasi birokrasi, mengingat bahwa visi dari reformasi birokrasi itu sendiri adalah terwujudnya *Good governance*. Maka perlu disadari bahwa hal tersebut layak dan sangat penting untuk di kembangkan dalam tubuh pelayanan publik di Indonesia.

Untuk mengatasi masalah tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima (Rohman, 2010), sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-baiknya oleh pejabat publik. Salah satu upaya yang dapat di lakukan adalah dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan prima terhadap masyarakat (Syakrani, 2009). Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri *good governance*. Untuk itu, aparatur negara diharapkan melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara efektif dan

efisien. Dapat disadari, mewujudkan tata pemerintahan yang baik membutuhkan waktu yang tidak singkat dan tentu saja dengan upaya yang terus menerus. Sangat di harapkan dengan penerapan *good governance* dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan. (Palangda & Dame, 2020)

e. Akuntabilitas Pelayanan Publik

Akuntabilitas perlu untuk menjamin integritas dalam pelayanan publik. Maka di setiap organisasi pelayanan publik perlu ada komisi etika untuk: (i) mengawasi sistem transparansi dalam penyingkapan keuangan publik; (ii) memeriksa laporan kekayaan, sumber pendapatan dan hutang sebelum jabatan publik; (iii) memeriksa laporan hubungan-hubungan beresiko untuk meminimalisir konflik kepentingan; (iv) di setiap pertemuan staf dan pengambilan keputusan, komisi etika diikutsertakan untuk mengangkat masalah etika, memfasilitasi audit dan evaluasi kinerja untuk identifikasi dimensi-dimensi etika; (v) dibangun mekanisme whistle-blowing dengan memberi perlindungan hukum terhadap whistle-blower, menyediakan sarana komunikasi, hotlines dan petunjuk pelaporan yang bisa dipercaya. (Haryatmoko, 2016)

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan pimpinan unit pelayanan instansi

pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pertanggungjawaban pelayanan publik diantaranya:

- 1) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik
- 2) Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik
- 3) Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik

2. Konsep Pelayanan Publik

a. Pengertian pelayanan Publik

Pengertian dari pelayanan publik terdapat di dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Kepmenpan ini memberikan pengertian terhadap pelayanan publik, pelayanan publik yaitu; segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam proses pemenuhan dari segala bentuk kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-undang di setiap negara biasanya memberikan definisi dan kerangka hukum yang mengatur pelayanan publik. Berikut adalah pengertian pelayanan publik menurut undang-undang di Indonesia: Di Indonesia, pengertian pelayanan publik dapat ditemukan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut undang-undang ini, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, baik secara perseorangan maupun secara bersama-

sama dalam satu unit kerja atau lebih, yang berkaitan dengan penyediaan, penyerahan, pemenuhan, dan peningkatan mutu pelayanan publik kepada penerima pelayanan publik.

Undang-undang tersebut juga menekankan prinsip-prinsip yang harus dijunjung tinggi dalam pelayanan publik, antara lain:

- 1) Keterjangkauan: Pelayanan publik harus dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat secara adil dan setara.
- 2) Kepastian hukum: Pelayanan publik harus dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- 3) Kepuasan penerima pelayanan: Pelayanan publik harus memperhatikan kepentingan dan kebutuhan penerima pelayanan serta memberikan kepuasan yang optimal
- 4) Keterbukaan dan transparanse Pelayanan publik harus dilakukan secara terbuka dan transparan, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi yang diperlukan.
- 5) Keterpaduan dan kepastian prosedur: Pelayanan publik harus dilakukan secara terkoordinasi dan terintegrasi antarlembaga, serta mengikuti prosedur yang jelas dan pasti
- 6) Tanggung jawab: Penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab dalam membenkan pelayanan yang baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

- 7) Partisipasi masyarakat Masyarakat memiliki hak untuk ikut serta dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pelayanan publik

Pengertian pelayanan publik menurut undang-undang memberikan dasar hukum yang mengatur prinsip-prinsip, tugas, tandonat hak, dan kewajiban dalam melaksanakan pelayanan putk di Indones

b. Asas Pelayanan Publik

Menurut Suparyanto dan Rosad (2015, 2020) Asas pelayanan publik adalah untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggarapelayanan, harus memnuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut. (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003)

- 1) Transparansi, yakni bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberian dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Sinambela (2016) jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti (1) kinerja, (2) keandalan, (3) mudah dalam penggunaan, (4) estetika.

c. Hakikat Pelayanan Publik

Berbagai permasalahan pelayanan publik yang terjadi di Indonesia mengharuskan pemerintah selaku unsur pemberi pelayanan publik harus melakukan berbagai pembaruan dalam upaya untuk terus dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakatnya, sehingga pelayanan publik tersebut tidak hanya berbicara tentang kuantitas dari pelayanan publik akan tetapi juga harus membahas tentang kualitas dari suatu pelayanan publik itu sendiri, hal ini dikarenakan

pelayanan publik merupakan fungsi yang hakiki dari suatu pemerintah sejak dari awal

Kualitas Pelayanan adalah tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Hal ini berarti bahwa layanan tersebut berkualitas jika perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (layanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan / pengguna.

Secara umum, kualitas layanan sering digunakan sebagai dasar untuk produk layanan karena produk utama yang dipasarkan adalah layanan yang berkualitas dan layanan ini dibeli oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas penyediaan layanan adalah dasar untuk pemasaran jasa. Dalam penyelenggaraan pelayanan public 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 serta memberikan perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Meningkatnya kebutuhan masyarakat akan penggunaan kendaraan maka meningkatnya pula permintaan masyarakat akan kewajiban yang sama yaitu hak menerima pelayanan dan kewajiban memberi pelayanan. Pada proses dan praktek pelayanan yang harus diperhatikan yaitu tingkat kepuasan terhadap masyarakat, dalam hal ini pelayanan yang di berikan oleh pihak kepolisian menyangkut

pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pelaksanaan.(Suparyanto dan Rosad (2015, 2020)

Menurut Lupiyoadi (dalam Sawir, 2020:90) kualitas adalah sebagian keseluruhan cirri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten.

Kualitas menurut Tjiptono dalam Harbani (2014: 132) adalah a) Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, b) Kecocokan pemakaian, c) Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, d) Bebas dari kerusakan, e) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, f) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, dan g) Sesuatu yang bias membahagiakan pelanggan.

d. Proses Pelayanan

Pemberi pelayanan dalam hal ini harus memperhatikan secara khusus karena menyangkut kepentingan orang banyak. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi Negara dan masyarakat. Sebagai abdi masyarakat berusaha melayani kepentingan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh kepolisian yaitu Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Pengemudi (SIM). (Suparyanto dan Rosad (2015, 2020)

Pelayanan publik memiliki suatu proses yang memiliki tahapan-tahapan tersendiri dalam pelaksanaannya, proses pelayanan bahkan sudah diatur dengan jelas melalui suatu

peraturan perundang-undangan yang berlaku. Di Indonesia, pelayanan publik telah diatur dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Tindak lanjut dari proses atau tahapan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat juga sudah di buat standar operasional pelayanan (SOP) oleh masing-masing lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai acuan dasar. Standar Operasional Pelayanan yang dibuat oleh masing-masing lembaga pemerintah akan berbeda-beda satu sama lainnya karena jenis pelayanan yang diberikannya berbeda, akan tetapi walaupun berbeda-beda tetap harus mengacu kepada aturan yang telah ditetapkan yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Undang-Undang Pelayanan.

3. Surat Izin Mengemudi

a. Pengertian Surat Izin Mengemudi (SIM)

Berdasarkan Pasal 77 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Setiap orang yang mengemudikan kendaraan

bermotor di jalan wajib memiliki surat izin mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan. Izin yang bersifat pribadi, merupakan izin yang isinya tergantung pada sifat atau kualitas pribadi dan pemohon izin misalnya izin mengemudi (SIM) (Adrian, 2011).

Sedangkan menurut ketentuan Pasal 1 angka 4 Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi, SIM adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol dan data forensik Kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan dan keterampilan untuk mengemudikan kendaraan bermotor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa SIM adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol dan data forensic yang diberikan oleh kepolisian kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani serta telah lulus uji pengetahuan, kemampuan, terampil dalam mengemudikan kendaraan bermotor.

b. Tujuan Penerbitan Surat Izin Mengemudi

Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan komponen wajib yang harus dimiliki semua pengendara yang ada di jalan, roda dua maupun roda empat. Kebanyakan pengendara memiliki SIM ditujukan agar tidak kena tilang di jalan. Padahal lebih dari itu, SIM sendiri

merupakan bukti sahnya seseorang bisa diperbolehkan mengemudikan kendaraan di jalan, dengan kemampuannya yang mumpuni, sehingga tidak menjadi penyebab kecelakaan.

Surat ijin mengemudi merupakan keputusan pejabat kepolisian/organ pemerintah berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh undang-undang. Mengenai hal ini diatur di dalam Pasal 87 ayat q1(2), yang dirumuskan sebagai berikut: “Surat Izin Mengemudi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterbitkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia”. Berdasarkan ketentuan pasal tersebut, Surat Izin Mengemudi termasuk keputusan tata usaha negara (*beschikking*). Sebab ijin mengemudi diterbitkan oleh pejabat/badan pemerintahan sesuai dengan kewenangannya, bersifat konkrit, individual, dan final, sebagaimana disyaratkan di dalam Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 sebagaimana dirubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2004, dan Undang-Undang Nomor 51 Tahun 2009, dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan (Suhartono, 2015).

Dalam Pasal 4 Peraturan Kepala Kepolisian Nomor 9 Tahun 2012 dijelaskan lebih lanjut mengenai penjabaran dan tujuan adanya SIM sebagai berikut :

- 1) Legitimasi Kompetensi Pengemudi merupakan bentuk pengakuan dan penghargaan dari Negara Republik Indonesia kepada para

peserta uji yang telah lulus ujian teori, ujian keterampilan melalui simulator, dan ujian praktik.

- 2) Identitas Pengemudi Sebagaimana dimaksud, memuat keterangan identitas lengkap Pengemudi.
- 3) Kontrol Kompetensi Pengemudi Merupakan alat penegakan hukum dan bentuk akuntabilitas pengemudi atau tanggung jawab pengemudi ketika mengendalikan kendaraannya.
- 4) Forensik Kepolisian Sebagaimana dimaksud, memuat identitas pengemudi yang dapat digunakan untuk mendukung kegiatan penyelidikan dan penyidikan pelanggaran dan kecelakaan lalu lintas serta tindak pidana lain.

Berdasarkan uraian mengenai tujuan penerbitan SIM tersebut di atas, maka dapat dikatakan bahwa tujuan penerbitan SIM adalah untuk legitimasi kompetensi pengemudi, identitas pengemudi, kontrol kompetensi pengemudi, dan forensik kepolisian.

c. Jenis Surat Izin Mengemudi (SIM)

Jenis-jenis Surat Izin Mengemudi (SIM) diatur dalam Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi Surat Izin Mengemudi dalam Pasal 7 meliputi :

1. SIM Perseorangan, SIM Perseorangan ini biasanya digunakan oleh orang pribadi maupun perusahaan. Dalam Pasal 7 SIM perseorangan, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf a, terdiri atas :

- a) SIM A, berlaku untuk mengemudikan Ranmor dengan jumlah berat yang diperbolehkan paling tinggi 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram berupa, mobil penumpang perseorangan dan mobil barang perseorangan.
- b) SIM B I, berlaku untuk mengemudikan Ranmor dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram berupa, mobil bus perseorangan dan mobil barang perseorangan.
- c) SIM B II, berlaku untuk mengemudikan ranmor berupa, kendaraan alat berat, kendaraan penarik dan kendaraan dengan menarik kereta tempelan atau gandengan perseorangan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 (seribu) kilogram.
- d) SIM C, berlaku untuk mengemudikan sepeda motor, terdiri atas :
- 1) SIM C untuk pengemudi Sepeda Motor dengan kisaran kapasitas silinder (*cylinder capacity*) paling tinggi 250 kapasitas silinder.
 - 2) SIM C untuk pengemudi sepeda motor dengan kisaran kapasitas silinder antara 250 sampai dengan 750 kapasitas silinder.
 - 3) SIM C untuk pengemudi sepeda motor dengan kisaran kapasitas silinder di atas 750 kapasitas silinder.

- e) SIM D, berlaku untuk mengemudi ranmor khusus bagi penyandang disabilitas.
2. SIM Umum, digunakan untuk mengangkut barang atau orang dengan tujuan menapatkan imbalan berupa uang sesuai tariff yang telah ditentukan dalam suatu daerah. Sesuai peraturan Kepala Kepolisian RI Nomor 9 tahun 2012, SIM Umum diatur Pasal 8 SIM umum, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf b, terdiri atas :
- a) SIM A Umum, berlaku untuk mengemudikan Ranmor dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram berupa mobil penumpang umum dan mobil barang umum.
 - b) SIM B I Umum, berlaku untuk mengemudikan Ranmor dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram berupa, mobil penumpang umum dan mobil barang umum.
 - c) SIM B II Umum, berlaku untuk mengemudikan ranmor berupa, kendaraan penarik umum, dan kendaraan dengan berat yang diperolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan umum.
3. SIM Internasional , selain SIM Umum dan SIM Perseorangan diatas, juga diatur mengenai SIM Internasional. Dalam Pasal 9

Peraturan Kepala Kepolisian RI Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi yaitu :

- a) SIM Internasional, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3), diberikan kepada Pengemudi yang akan mengemudikan Ranmor di negara lain berdasarkan perjanjian internasional di bidang lalu lintas dan angkutan jalan.
- b) Penentuan golongan SIM Internasional, sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan dengan cara membubuhkan cap pada kolom di samping foto pemilik dan diberikan sesuai golongan SIM yang dimiliki.
- c) Golongan SIM I Internasional dan penggunaannya ditetapkan sesuai dengan Konvensi Internasional tentang Lalu Lintas Jalan (convention on Road Traffic).

Berdasarkan uraian tentang jenis SIM tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa SIM dikategorikan menjadi tiga jenis yaitu SIM perseorangan, SIM umum, dan SIM internasional.

d. Perpanjangan Surat Izin Mengemudi

Sebagaimana halnya ijin-ijin yang lain, pada umumnya ijin memiliki masa berlaku, demikian juga untuk Surat Izin Mengemudi. Masa berlaku Surat Izin Mengemudi ditentukan selama 5 (lima) tahun terhitung sejak tanggal diterbitkannya. Hal ini diatur di dalam ketentuan Pasal 85 ayat (2) Undang - Undang Nomor 22 Tahun 2009

Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang selengkapnya dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Surat Izin Mengemudi berbentuk kartu elektronik atau bentuk lain.
- 2) Surat Izin Mengemudi berlaku selama 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang.
- 3) Surat Izin Mengemudi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- 4) Dalam hal terdapat perjanjian bilateral atau multilateral antara Negara Kesatuan Republik Indonesia dan negara lain, Surat Izin Mengemudi yang diterbitkan di Indonesia dapat pula berlaku di negara lain dan Surat Izin Mengemudi yang diterbitkan oleh negara lain berlaku di Indonesia.
- 5) Pemegang Surat Izin Mengemudi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat memperoleh Surat Izin Mengemudi internasional yang diterbitkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Dalam hal Surat Ijin Mengemudi berakhirmasa berlakunya, berdasarkan ketentuan Pasal 85 ayat (2) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dapat diperpanjang. Pada saat ini perpanjangan Surat Ijin Mengemudi tidak harus dilakukan di kantor pelayanan penerbitan Surat Ijin Mengemudi yang telah ditentukan. Perpanjangan Surat Ijin Mengemudi pada saat ini dapat dilakukan di tempat umum, seperti di Mall, Supermarket, Mobil Layanan Perpanjangan Surat Ijin Mengemudi Keliling, dan tempat-

tempat lain yang memungkinkan dikunjungi oleh banyak orang. Perpanjangan di tempat-tempat tersebut dilakukan dengan secara sederhana, praktis dan efisien, karena terhadap pemohon tidak perlu dilakukan pemeriksaan persyaratan sebagaimana halnya jika pertama kali mengurus Surat Ijin Mengemudi.

e. Proses Perpanjangan SIM

Standar operasional prosedur akan dijelaskan mengenai persyaratan perpanjangan SIM, dimana dijelaskan tentang persyaratan yang dibutuhkan dalam perpanjangan SIM. Secara umum operasional prosedur telah ditetapkan pada Perkap No, 9 tahun 2012 di dalamnya terdapat penetapan proses dan prosedur Tentang Surat Izin Mengemudi (SIM). Adapun persyaratan dalam perpanjangan SIM sebagai berikut:

1. Mengisi formulir pengajuan perpanjangan SIM
2. Kartu tanda penduduk asli setempat yang masih berlaku bagi warga Indonesia
3. SIM lama
4. Surat keterangan lulus uji keterampilan uji simulator
5. Surat keterangan kesehatan mata
6. Perpanjangan SIM dilakukan sebelum masa berlakunya berakhir

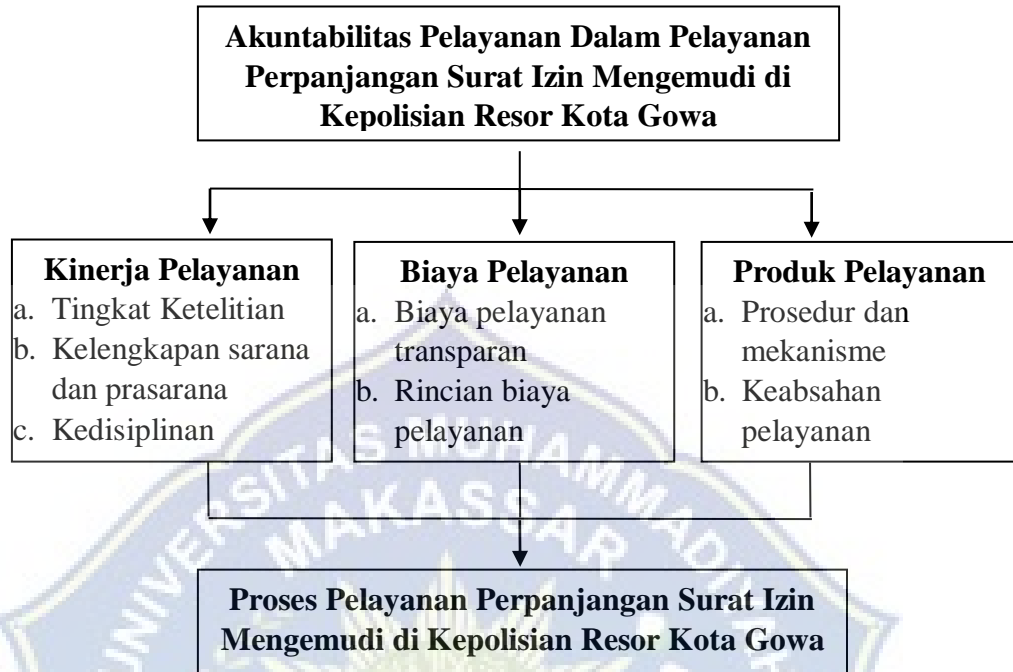
7. Perpanjangan yang dilakukan setelah lewat waktu, harus diajukan SIM baru sesuai dengan gelombang yang di miliki dengan memenuhi persyaratan perpanjangan SIM baru.

C. Kerangka Pikir

Birokrasi pemerintah merujuk pada struktur dan sistem administrasi yang digunakan oleh pemerintah untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayanan public. Pelayanan ini dapat menentukan bahwa organisasi dapat mewujudkan keberhasilan sesuai visi dan misinya.

Penelitian ini dilakukan di Kepolisian Resor Kota Gowa untuk mengupayakan peningkatan pelayanan perpanjangan surat izin mengemudi. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang digunakan dalam rangka menjelaskan apa dan mengapa hal itu terjadi (Sujdarwo : 2011). Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif. Data yang dikumpulkan berupa data yang berasal dari hasil observasi. Peneliti akan menggali informasi secara mendalam dan meluas untuk mendapatkan pandangan menyeluruh dari sebuah program. Untuk menjawab semua ini maka peneliti menggunakan teori oleh Agus Dwiyanto (2003:147) bahwa pertanggungjawaban pelayanan meliputi : akuntabilitas kinerja pelayanan, akuntabilitas biaya pelayanan dan akuntabilitas produk pelayanan dan nagaima proses pelayanan.

Gambar. Bagan Kerangka Pikir



D. Fokus Penelitian

Berdasarkan bagan kerangka pikir terkait penelitian akuntabilitas pelayanan berfokus pada akuntabilitas pelayanan dalam perpanjangan SIM dan proses pelayanan Surat Izin Mengemudi di kepolisian Resor kota Gowa.

C. Deskripsi Fokus Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka penulis akan lebih memfokuskan peneliti dalam Akuntabilitas Pelayanan perpanjangan SIM melalui beberapa poin sebagai berikut :

1. Akuntabilitas Pelayanan Publik

- a. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik yaitu pertanggungjawaban penyelenggara publik kepada masyarakat terhadap setiap keputusan dan

tindakan yang diambil berkenaan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun petanggungjawaban pelayanan publik sebagai berikut :

- 1) Tingkat ketelitian (akurasi) yaitu ketetapan dalam memerlukan pengawasan terus-menerus
 - 2) Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu fasilitas penunjang masyarakat untuk melakukan perpanjangan SIM
 - 3) Kedisiplinan yaitu perilaku yang menunjukkan ketaatan, kepatuhan, keteraturan dan ketertiban
- b. Akuntabilitas biaya pelayanan publik yaitu pertanggung jawaban mengenai integrasi keuangan, pengungkapan dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan, yang meliputi sebagai berikut :
- 1) Biaya Pelayanan Transparan yaitu keterbukaan instansi dalam memberikan informasi terkait dengan biaya di keuarkan.
 - 2) Rincian biaya Pelayanan yaitu perkiraan biaya untuk proses perpanjangan SIM
- c. Akuntabilitas produk pelayanan publik yaitu hasil dari suatu pelayanan publik yang bisa menjadi bahan penilaian terhadap kepuasan masyarakat meliputi :
- 1) Prosedur dan mekanisme pelayanan yaitu semua persyaratan yang diajukan harus dilaksanakan dalam perpanjangan SIM
 - 2) Keabsahan pelayanan yaitu jelas persyaratan dan dapat dipertanggungjawabkan melalui laporan mulai dari laporan harian sampai laporan tahunan

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi

Waktu penelitian yang dibutuhkan pada penelitian ini kurang lebih selama 2 bulan. Lokasi penelitian berada di Kepolisian Resor Kota (Polres) Gowa yang beralamat di Jalan Samsuddin Tunru No.58 Sungguminasa Gowa. Sesuai dengan tujuan penelitian, maka lokasi penelitian atau pengambilan subyek penelitian akan dilakukan di kantor yang menangani pembuatan surat izin mengemudi yaitu Kantor Kepolisian Resor Kota Gowa. Dikarenakan prasarana utama untuk mendapatkan informasi terkait pelayanan perpanjangan surat izin mengemudi. Kepolisian Resor Kota Gowa merupakan prasarana umum pemerintah yang digunakan masyarakat umum untuk membantu mengurus ketertiban ataupun keamanan lalu lintas.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang akan mendeskripsikan data-data empiric yang memuat gejala social dan membutuhkan pemahaman sehingga data yang dianalisis bukan hanya mengungkap hal-hal permukaan saja tetapi juga apa yang ada di balik pelaksanaan pelayanan penerbitan surat izin mengemudi.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian *Fenomenalogi*. Alasan peneliti menggunakan tipe penelitian *fenomenalogi* dengan metode riset kualitatif karena peneliti berusaha untuk mengembangkan atau menjelaskan yang tepat mengenai permasalahan yang dihadapi. Tipe penelitian ini dimulai dari suatu pernyataan yang masih kabur dan akhirnya menghasilkan teori yang dikumpulkan dari berbagai data.

C. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer yaitu data yang bersumber dari informan yang diperoleh melalui wawancara, baik wawancara terstruktur melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan maupun wawancara mendalam sesuai kondisi obyek yang dihadapi di lapangan
2. Data sekunder yaitu data yang bersumber dari perundang-undangan yang berlaku, dokumen atau arsip serta literatur yang berkaitan dengan masalah pokok yang dibahas

D. Informan

Teknik pemilihan informan merupakan cara menentukan sample dalam penelitian kualitatif disebut informan penelitian. Informan adalah orang yang berada pada lingkup penelitian artinya orang yang dapat memberikan

informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah :

1. Pusat Pelayanan (Kapolres) 2 orang
2. Masyarakat 2 orang

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, menggunakan:

Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi

1. Observasi

Melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian secara berulang terhadap suatu objek pengamatan pada tempat yang sama. Observasi difokuskan pada pengamatan langsung dengan cara mengecek atau menelaah basis data pengguna surat izin mengemudi yang ada di Kepolisian Resor Kota.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan guna memperoleh data primer dan data sekunder tentang digital government dalam pelayanan perpanjangan surat izin mengemudi. Data primer diperoleh langsung dari sumbernya, yaitu data yang berasal dari polres langsung. Sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari berbagai sumber kepustakaan yang digunakan untuk memperkuat landasan teoritis serta berbagai literatur pendukung dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan *informed consent*.

3. Dokumentasi

Dilakukan guna mendapatkan data sekunder dengan cara melakukan kajian terhadap data-data dokumen pribadi dan dokumen resmi, baik visual maupun berupa tulisan yang berkaitan dengan masalah penelitian berupa pelayanan perpanjangan surat izin mengemudi..

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, teknik analisis data yang digunakan sudah jelas, yaitu diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji focus penelitian yang telah dirumuskan dalam proposan.

Model analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman sebagai berikut :

- a) Pengumpulan Data yaitu peneliti mengumpulkan data ditempat penelitian untuk memperoleh data yang akurat.
- b) Reduksi data yaitu setelah data yang telah dikumpulkan oleh peneliti kemudian peneliti melakukan proses pemilihan data dari lokasi hasil penelitian dilapangan yang dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap secara terperinci kemudian laporan tersebut direduksi, dirangkum, dipila-pila agar mendapatkan data yang jelas dan akurat.
- c) Penyajian Data (data display) yaitu untuk memudahkan peneliti dalam melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dalam penelitian. Penyajian dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

d) Penarikan Kesimpulan (Verification) yaitu menarik kesimpulan setelah melakukan verifikasi secara terus-menerus sepanjang proses penelitian berlangsung, yaitu sejak awal memasuki lokasi penelitian dan selama proses pengumpulan data. Peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan tentative. (Suarez, 2015)

G. Teknik Pengabsahan Data

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi. Menurut Moleong, triangulasi merupakan sebuah teknik yang menjadikan sesuatu diluar dari data sebagai pembanding terhadap data tersebut. terdapat 4 jenis triangulasi yang dikemukakan oleh Denzim (Iii, 1982), yaitu

1. Triangulasi sumber yaitu untuk menguji keabsenan data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah didapatkan melalui beberapa sumber.
2. Triangulasi metode yaitu untuk menguji keabsenan data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan cara atau teknik yang berbeda.
3. Triangulasi waktu yaitu dalam rangka pengujin keabsehan data yang dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan bentuk wawancara, observasi dengan teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian

1. Profil Objek Penelitian

Kewenangan Polres Gowa berada di wilayah kota Gowa yang terletak di Jl. Syamsuddin Tunru No.58, Sungguminasa, Kec. Somba Opu, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan 92111. Penelitian ini salah satu yang strategis bagi peneliti karena semua data yang dibutuhkan ada di Kantor Polres Gowa mengenai Akuntabilitas Pelayanan dalam Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resor kota Gowa.

Polres merupakan unit pelayanan kepada masyarakat yang bertugas menyelenggarakan dan membina fungsi lalu lintas kepolisian yang meliputi penjagaan, pengaturan, pengawalan dan patrol penyidikan masyarakat rekayasa lalu lintas dan identitas surat izin mengemudi, penyidikan dan penyelidikan masyarakat dan rekayasa lalu lintas serta penegakan hukum di bidang lalu lintas, semua itu merupakan tugas pokok satuan lalu lintas Polres Gowa.

Polres Gowa dalam hal memberikan pelayanan yaitu pelayanan lalu lintas, pelayanan penerbitan SIM, Pengurusan STNK, Surat

Keterangan Catatan Kepolisian (STNK), Shabara SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu). Terfokus pada yang berkaitan dengan Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM). Kapolres gowa juga menerima pelayanan perpanjangan SIM beda kabupaten dengan mengikuti prosedur yang berlaku di wilayah tersebut

Sebagai suatu instansi penegak hukum (kepolisian indonesia) adapun tingkatan-tingkatan pangkat,, jabatan dalam instansinya yakni pada suatu polres itu jabatan tertinggi di kabupatn/atau kota dan dikepalai oleh kapolres yang berpangkat AKBP (Ajun Komisaris Besar Polisi) kemudian memiliki wakil yaitu wakapolres yang memiliki pangkat Kopol (komisaris polisi) yang membawai empat bagian yaitu kasiwas, Kasipropam, kasikau, dan Kasium.

2. Visi dan Misi Kasat Lantas

Motto Satpas Polres Gowa yaitu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat secara cepat dan berkualitas

Adapun Visi dan misi dari Pelayanan Kasat Lantas dari polres gowa sebagai berikut :

a. Visi Kasat Lantas

Terwujudnya pelayanan SIM yang Transoaran, mudah dan terukur secara Profesional

b. Misi Lalu kasat Lantas

- 1) Tanggap/rensponsif dan tidak diskriminatif dalam pelayanan di Satpas, agar terwujudnya pelayanan Prima
- 2) Membuat terobosan peningkatan pelayanan di bidang Satpas melalui program ISO
- 3) Mengembangkan pendidikan kepada masyarakat tentang kesadaran hukum berlalu lintas
- 4) Memberikan sosialisasi tentang tata cara berlalu lintas dengan baik sesuai aturan perundang-undangan
- 5) Lalu lintas menjadi kurikulum dalam pengajaran di sekolah - sekolah

Tugas pokok kasat lantas yaitu menyelenggarakan atau membina fungsi lalu lintas kepolisian, yang meliputi penjagaan, pengaturan, dan rekayasa lalu lintas, registrasi dan identifikasi pengemudi atau kendaraan bermotor, peenyelidikan kecelakaan lalu lintas dan penengakan hokum di bidang lalu lintas guna memelihara kemanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas.

B. Akuntabilitas Pelayanan Publik (Perpanjangan SIM)

Akuntabilitas seperti listrik, sulit didefinisikan meskipun memiliki kualitas yang membuatnya keberadaannya dalam suatu system tidak dapat dengan mudah dideteksi. Bahkan, Merill Collen mengungkapkan pandangannya meskipun sering digunakan nampaknya cerita kuno tentang

gajah digambarkan oleh tiga orang buta, masing-masing memegang bagian tubuh gajah yang berbeda sehingga menggambarkan gajah secara berbeda pula. Begitulah pula perumpamaan akuntabilitas, setiap orang memberi pengertian yang berbeda tergantung pada cara pandangnya masing-masing.

Pelayanan perizinan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi, sehingga izin untuk perpanjangan sebuah SIM dapat diperpanjang jika telah memenuhi syarat dan melalui beberapa proses sesuai dengan prosedur yang ada.

Penyengklnggaran pelayananana publik harus dapat dipertanggungjawabkan baik kepada public maupun kepada atasan atau pinoinan unit pelayanan intansi pemerintah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas, pertanggungjawaban pelayanan public di antaranya sebagai berikut:

a. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayana publik mencakup tiga aspek, yaitu pelayanan barangaa, jasa, dan administrtif. Wujud pelayanan administratif adalah layanan berbagai perizinan, baik yang bersift non perizinan aupun

perizinan. Perizinan merupakan salah satu aspek penting bagi pelayanan public, salah satunya ialah perizinan mengenai Surat Izin Mengemudi (SIM). Temuan di lokasi penelitian menunjukkan bahwa standar akuntabilitas menurut KEP/26/M PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 di atas belum sepenuhnya terpenuhi dalam proses pelayanan perpanjangan SIM. Adapun akuntabilitas kinerja peayanan public sesuai dengan keputusan metri sebelumnya ialah sebagai berikut:

1. Ketelitian (akurasi)

Ketelitian dalam pelayanan perpanjangan SIM adalah dapat dilihat dari kehati-hatian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam tingkat ketelitian pelayanan publik harus dilakukan dalam memberikan pelayanan yang baik demi mendapatkan kepuasan dari masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dari informant yang telah melakukan perpanjangan SIM dapat diketahui sebagai berikut :

“.....dalam kinerja pelayannya baik, hanya saja banyak prosedur yang tidak diterapkan dalam proses perpanjangan SIM apalagi dalam perpanjangan SIM punya kenalan dalam intansi maka prosesnya akan dipercepat dan dipermudah dan akan melewatkan beberapa prosedur.” (wawancara AW (37 tahun) 6/06/23

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pegawai yang melalui pelayanan memperhatikan secara teliti berkas yang diajukan oleh para pemohon perpanjangan SIM dan nampaknya masih ditemukan beberapa orang yang mengalami percepatan tanpa prosedur yang normal.

Adaapun hasil penelitian yang dilakukan di lapangan dari wawancara dengan Pusat Pelayanan perpanjangan SIM dapat diketahui bahwa, sebagai berikut:

”....sistem pelayanan perpanjangan SIM dari beberapa persyaratan yang dilalui dari mulai pendaftaran dan seterusnya, pelayanannya juga sangat memperhatikan berkas yang dimasukkan dalam perpanjangan SIM.” (wawancara AS. Usia 30 05/06/23

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pelayanan perpanjangan SIM sangat teliti dengan berkas yang di masukkan pemohon. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pelayanan perpanjangan SIM mengatakan bahwa :

“....kami selalu berusaha teliti dalam pelayanan sesuai dengan prosedur atau ketentuan yang ada. Hanya saja terkadang ada masyarakat yang ingin cepat sehingga kami petugas pelayanan perpanjangan SIM terkadang kerepotan. Hal ini tentunya menjalahi aturan yang telah dibuat.” (wawancara FA. 28 tahun (06/06/23)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas menunjukkan bahwa proses pelayanan selama ini yang terjadi diinstitusi terkait sebenarnya sudah berusaha melakukan pemeriksaan dengan baik dalam hal ini sudah sesuai dengan prosedur pelayanan akan tetapi belum berjalan secara maksimal karena adanya aturan yang tidak sesuai yang disebabkan oleh masyarakat.

Namun dari ketiga hasil wawancara di atas dari 3 informan tersebut ditemukan adanya ketidak sesuaian data tersebut . dan sangat jelas adanya perbedaan dari jawaban pertanyaan yang sama dan topic yang

sama. Akan tetapi karena peneliti sudah mempunyai SIM yang dikeluarkan di kantor polres itu sendiri maka informasi masyarakat lebih dapat dipercaya karena adanya data pendukung disertai hasil observasi lapangan yang telah dilakukan sebelumnya. Dengan adanya pelayanan yang memuaskan tentunya masyarakat akan memperoleh kemudahan dalam perpanjangan SIM.

2. Kelengkapan sarana dan prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana sangat menunjang pelaksanaan proses perpanjangan SIM. Kepuasan masyarakat tercapai apabila pelayanan yang diberikan memenuhi atau melampaui standar pelayanan. Dengan adanya ketersediaan sarana segala sesuatu dapat memperlancar terselenggaranya pelayanan dengan baik dan lancar. Adapun sarana ruang tunggu pelayanan masyarakat di Polres Gowa sebagai berikut :

Tabel 1
Sarpras Polres Gowa

No	Sarpras	Jumlah
1	AC (pendingin ruangan)	3
2	Kursi tunggu	6 (1/5 buah)
3	Majalah	10
4	Carging box	4

Sumber : Polres Gowa

Berdasarkan tabel di atas yang bersumber dari Kantor Polres Gowa menunjukkan bahwa dengan tersedianya sarpras di atas dapat memberi

kenyaman bagi pelanggan yang mengurus perpanjangan SIM di Polres Gowa.

Petugas pelayanan publik tidak akan mampu menjamin pelaksanaan kegiatan bagi suatu instansi, tanpa adanya dukungan dari kelengkapan sarana dan prasarana kantor, dengan adanya fasilitas kantor tentunya akan mendukung pelaksanaan pengurusan perpanjangan SIM yang cepat, tepat dan murah, misalnya saja sistem komputerisasi tentunya sangat membantu pelaksanaan tugas harian pegawai, ruang tunggu yang ber AC tentunya akan memberikan kenyamanan bagi pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang aparat Polres Gowa Mengatakan Sebagai berikut:

“....sebagai instansi yang baik harus dapat memberikan pelayanan yang baik atau proses kerja yang baik ketika fasilitas kerja dan ruangan yang nyaman bagi petugas sehingga proses pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan lancar.”
wawancara pak FA (28 tahun) 05/06/23)

Berdasarkan wawancara dari aparat Polres Gowa sudah berusaha memberikan fasilitas kerja untuk menunjang pekerjaan mereka dan memberikan kenyamanan kepada masyarakat berupa AC (pendingin ruangan sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar Adapun hasil wawancara dari informan yang telah melakukan mengatakan :

“....tempat ruang tunggu nya nyaman karena ber AC hanya saja ruangnya terbilang kecil sehingga ruang tunggu antar penerbitan SIM dan Perpanjangan Sim di gabung” (wawancara pak AW usia 37 tahun 06/06/23)

Berkaitan dengan pernyataan di atas yang dilontarkan oleh informan sebagai berikut :

“.....alhamdulillah prasarana polres Gowa lengkap mulai dari tempat duduk memadai hingga ruangnya ber AC, menyiapkan majalah untuk di baca saat kita menunggu antrian sehingga kami pelanggan tidak kepanasan dan menyiapkan charging box untuk mencharger hp saat laubet” (wawancara pak AS 30 tahun 05/05/23)

Berdasarkan hasil wawancara 2 informan di atas dapat disimpulkan bahwa ruang tunggu pelayanan perpanjangan SIM sangat nyaman karena di lengkapi fasilitas-fasilitas mulai dari tersedianya pendingin ruangan hingga tersedianya charging box sehingga memberikan kenyamanan kepada masyarakat.

Namun dari ketiga informan di atas berjalan dengan baik serta dapat memberikan pelayanan dengan sempurna dan sangat memuaskan masyarakat dengan adanya tugas-tugas aparat yang menyediakan peralatan dan fasilitas pendukung untuk menunjang prasarana terhadap mereka sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan lancar. Dari hasil observasi yang telah dilakukan sebelumnya bahwa prasarana pelayanan sudah lengkap sehingga konsumen yang menunggu tidak bosan. Ruang tunggu yang ber AC, tersedianya surat kabar harian, majalah dan lain sebagainya tentunya akan memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang ingin mengurus perpanjangan SIM.

3. Kedisiplinan

Seorang pemimpin sangat perlu menengatkan dan memelihara disiplin kerja yang bersifat fleksibel dan dinamis dalam artian mampu bersikap dan berperilaku bijaksana dan konsekuen dalam memberikan sanksi pada setiap pelanggaran terhadap peraturan-peraturan organisasi. Kesemuanya dilakukan dalam rangka menciptakan kedisiplinan kerja yang baik bagi para bawahannya selaku penyelenggaraan pelayanan Publik. Hal ini dibenarkan oleh hasil wawancara dengan seorang aparat polres Gowa menyatakan :

“kami disini sangat menjunjung tinggi yang namanya aturan termasuk salah satu kedisiplinan kerja. Kami tidak segang-segang diberi sanksi yang tegas dari pemimpin apabila petugas melanggar aturan bagaimanapun bentuknya. Hal ini dilakukan demi menciptakan kepuasan masyarakat.” (wawancara dengan pak FA usia 28 tahun 06/06/23)

Berdasarkan hasil wawancara di atas menyatakan bahwa kedisiplinan petugas dalam pelayanan perpanjangan SIM dapat menciptakan kepuasan masyarakat atas kedisiplinan aparat Polres Gowa. Adapun hasil wawancara dari informan sebagai berikut :

“....pandangan saya dalam pelayanan perpanjangan itu mereka sangat disiplin waktu dan selalu semangat dalam bekerja” (wawancara pak AW usia 37 tahun 06/08/23)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita lihat menurut masyarakat petugas perpanjangan SIM di Polres Gowa sangat menjunjung kedisiplinan waktu. Adapun wawancara dari masyarakat sebagai berikut :

“.....yang saya lihat dari pelayanan Polres Gowa mereka saling kerja sama dan sangat disiplin dsms memelihara soal kerapian pada pakaiannya” (wawancara AS usia 30 tahun 05/05/23)

Berdasarkan hasil wawancara di atas membuktikan bahwa Polres Gowa benar-benar menjunjung tinggi kedisiplinan guna memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam hal pelayanan Perpanjangan SIM. Hal ini dilakukan semata-mata untuk menciptakan pelayanan yang baik yang tentunya memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Dari observasi sebelumnya kedisiplinan aparat Polres Gowa dengan cara apel setiap pagi yang bertujuan untuk mengecek persenil sebelum melakukan pelayanan mulai dari sikap hingga penampilan sehingga dapat melaksanakan pelayanan dengan baik.

b. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik

Akuntabilitas terhadap biaya pelayanan sesuai dengan apa yang diterapkan dalam peraturan yakni keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 bahwa akuntabilitas biaya pelayanan public selain besaran dan rincian biaya tersebut sebagai berikut:

1. Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangann yang telah ditetapkan
2. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpanan biaya pelayanan public, harus ditangani oleh petugas/pejabat yang ditunjuk

berdasarkan surat keputusan/surat penugasan dari pejabat yang berwenang.

Hal yang berkaitan dengan keuangan merupakan hal yang sangat sensitive, dalam hal pelayanan publik khususnya perpanjangan SIM, maka aparat terkait harus mempertanggungjawabkan semua yang berkaitan dengan pembiayaan kepada publik terutama kepada masyarakat yang dilayani maupun kepada atasan, dengan memberikan informasi harga yang harus dibayar dalam perpanjangan SIM.

1. Biaya Pelayanan Transparan

Pelayanan Transparan dapat memberikan berbagai manfaat yang dirasakan masyarakat secara langsung salah satunya kepastian rincian biaya pelayanan secara jelas sehingga petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan ditetapkan secara formal berdasarkan surat keputusan. Adapun hasil wawancara dari petugas aparat Polres Gowa sebagai berikut:

“.....mengenai biaya yang dikeluarkan dalam perpanjangan SIM sudah kami paparkan di papan pengumuman seseui kesepekatan yang telah di tentukan.” (wawancara pak FA usia 28 tahun 6/6/23)

Berdasarkan hasil wawancara dari aparat petugas pelayanan perpanjangan SIM mengatakan bahwa rincian biaya pelayan itu sudah transparan secara langsung. Adapun ungkapan dari masyarakat sebagai berikut :

“...saat saya mengurus perpanjangan SIM saya membayar sebesar Rp. 75.000 sesuai dengan aturan yang tertera di pengumuman yang ada” (wawancara pak AS usia 30 tahun 05/06/23)

Berkaitan dengan di atas adapun ungkapan masyarakat lain sebagai berikut:

“.....saya membayar perpanjangan SIM itu Rp 75.000 saya liat di papan pengumuman, saya kira tidak seseuai dan ternyata sesuai” (wawancara AW usia 37 tahun 06/06//23)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan perpanjangan SIM yang telah ditentukan benar-benar transparan sehingga masyarakat dapat mengetahui berapa biaya yang harus dikeluarkan dalam. Semua yang namanya pembiayaan harus transparan dan mengenai pemberitahuan informasi rincian pelayanan perpanjangan SIM di Polres Gowa belum bisa dikatakan baik karena masyarakat ketidaktahuan masyarakat dalam merincikan biaya administratif yang mereka keluarkan dalam perpanjangan SIM.

Semua yang namanya pembiayaan harus transparan sesuai hasil observasi yang dilakukan bahwa sudah ada fasilitas berupa papan informasi tentang rincian biaya pelayanan dari penerbitan SIM hingga perpanjangan SIM beserta jenis-jenis SIM.

2. Rincian Biaya Pelayanan

Rincian biaya pelayanan yaitu mengenai ketetapan biaya yang dikeluarkan dalam perpanjangan surat izin mengemudi di Polres Gowa.

Berdasarkan PP RI No.50 Tahun 2010 tentang Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak dikatakan bahwa biaya penerbitan surat izin mengemudi, dapat di lihat pada tabel dibawah ini adalah:

Tabel 2
Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)

No	Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak	Satuan	Tarif
1	Penerbitan SIM A		
	a. Baru	Perpenebit	Rp 120.000
	b. Perpanjang	Perpenerbit	Rp. 80.000
2	Penerbitan SIM BI		
	a. Baru	Perpenerbit	Rp.120.000
	b. Panjang	Perpenerbit	Rp. 80.000
3	Penerbitan SIM BII		
	a. Baru	Perpenerbit	Rp. 120.000
	b. Panjang	Perpenerbit	Rp. 80.000
4	Penerbitan SIM C		
	a. Baru	Perpenerbit	Rp. 100.000
	b. Perpanjang	Perpenerbit	Rp. 75.000
5	Penerbitan SIM D		
	a. Bru	Perpenerbit	Rp. 50.000
	b. Perpanjang	Perpenerbit	Rp. 30.000

Sumber : Polres Gowa

Maka hasil penelitian yang dilakukan di lapangan yang didapatkan dari wawancara dengan pusat pelayanan dapat diketahui bahwa, sebagai berikut :

“...masalah biaya perpanjangan untuk SIM C Rp 75.000 telah kami dipaparkan diluar. adapun harga Rp. 75.000 ini diluar dari biaya tak terduga seperti kesehatan serta biaya lainnya” (wawancara dengan FA. Usia 28 tahun 06/06/23)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat dianalisa bahwa ketersediaan informasi mengenai biaya telah disediakan bagi masyarakat yang ingin melakukan perpanjangan SIM yang artinya

bahwa tanggung jawab tersebut untuk memberi informasi kepada masyarakat telah dipenuhi oleh aparaturnya dalam hal ini aparaturnya di Kantor Polres Kota Gowa. Kemudian wawancara dari masyarakat terkait dengan biaya perpanjangan SIM, sebagai berikut:

“...pembayaran perpanjangan SIM Rp. 75.000 di mana di papan pengumuman saya lihat, jadi kita patuhi.” (wawancara dari AW 37 tahun (06/06/23))

Berkaitan dengan itu, pernyataan juga dilontarkan oleh masyarakat, menyatakan sebagai berikut:

“...untuk masalah aturan pembayaran yang ada itu Rp 75.000 untuk SIM C. menurut saya ini lumrah untuk SIM yang berlaku 5 tahun kedepannya.” (wawancara AS 30 tahun (5/6/23))

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa rincian biaya pelayanan sudah tersampaikan secara transparan sehingga masyarakat sudah mengetahui dengan jelas. Sesuai dengan hasil observasi sebelumnya bahwa semua rincian biaya sudah dipaparkan dengan jelas dipapan informasi sehingga masyarakat dapat melihat dan mengetahui dengan jelas.

c. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik

Produk pelayanan publik merupakan hasil dari suatu pelayanan publik yang bias menjadi bahan penilaian terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah diterapkan 63/KEP/M PAN/7/2004, contoh yang kita ambil dalam perpanjangan Surat Izin

Mengemudi (SIM). Sebuah SIM yang telah diperpanjang tidak diperpanjang begitu saja tanpa melalui proses tertentu sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan sebelumnya. Jika dilihat dari apa yang ditetapkan dalam KEP/26/M PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 sebagai berikut :

1. Persyaratan teknis dan administrative harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan.
2. Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah diterapkan.
3. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat waktu dan sah.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan publikasikan sebagai jaminan adanya kepastan bagi penerima pelayanan merupakan ukuran yang dibekkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Adapun pertanggungjawaban dari akuntabilitas produk pelayanan publik sebagai berikut :

1. Prosedur dan Mekanisme Pelayanan Publik

Prosedur dan mekanisme pelayanan publik adalah kumpulan dari beberapa perintah yang harus di laksanakan dalam menyelesaikan pelayanan publik agar sesuai dengan yang diharapkan dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah diterapkan. Prosedur dalam suatu

pelayanan tujuannya untuk menjelaskan dan memberi pemahaman terhadap masyarakat tentang tahap-tahap yang harus dilalui dalam hal ini untuk perpanjangan SIM yang telah ditetapkan standar berdasarkan kesatuan yang berlaku. Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

Prosedur perpanjangan SIM dalam prosesnya pemohon harus mengikuti aturan yang telah ditentukan oleh polisi yang bertugas ditempat. Dalam sistem perpanjangan SIM tidak diperlukan tes teori dan praktek seperti saat ingin mengajukan penerbitan SIM baru. Pada saat ingin mengajukan perubahan SIM yang rusak atau hilang dipersilahkan untuk mengurus surat kehilangan di Polres. Berikut ini prosedur perpanjangan SIM sebagai berikut :

- 1) Datanglah ke loket antrian untuk mendapatkan formulir dan isi sesuai petunjuknya
- 2) Lampirkan syarat-syarat yang telah dibawa sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan. Adapun persyaratannya yaitu :
 - a) Fotocopi e-KTP dan KTP asli
 - b) Fotocopi SIM yang akan diperpanjang
 - c) Sejumlah uang sesuai dengan tipe SIM yang akan diperpanjang
 - d) Surat Keterangan Sehat dari Dokter
 - e) Bukti cek lulus/lolos tes psikologi

- 3) Petugas akan mengecek identitas dan melakukan identifikasi di sistem mereka
- 4) Setelah lolos dalam proses identifikasi yakni pengecekan NIK dan data diri, maka kemudian akan dilakukan pengambilan foto, sidik jari dan tanda tangan.

Dalam pengurusan perpanjangan SIM masyarakat tidak perlu menunggu lama jika persyaratannya dan mekanismenya telah terpenuhi, maka perpanjangannya hanya membutuhkan 1-2 jam saja. Berdasarkan wawancara mengenai prosedur pelayanan oleh informan Polres Gowa sebagai berikut :

“..... adapun prosedur dan mekanisme bahkan pesyaratan perpanjangan SIM yang dibutuhkan sudah disediakan loket-loket pendaftaran. Soal lolos dan tidaknya tergantung dari berkas yang dikumpulkan” (wawancara dengan Pak FA (28 tahun) 05/06/23)

Hasil wawancara dari informan di atas menunjukkan bahwa prosedur dan persyaratan sudah transparan baik dipanpan informasi maupun di loket-loket pendaftaran. Berkaitan dengan wawancara adapun hasil wawancara dari informan Polres Gowa sebagai berikut :

“.....semua prosedur pelayanan itu harus dilalui dalam suatu pelayanan dengan sistematis, tidak boleh melangkahi satu prosedur apapun, karena itu telah diatur dengan ketentuan perundang-undangan.” (wawancara ibu TA usia 26 tahun 05/06/23)

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa prosedur pelayanan di kantor Polres Gowa harus melewati semua prosedur, khususnya

dalam pelayanan SIM ini bahwa semua prosedur harus dilalui tanpa pengecualian.

Berkaitan dengan pernyataan adapun wawancara dari informan sebagai berikut :

“.....prosedur dan mekanisme perpanjangan SIM sudah bagus hanya saja masih ada yang melakukan perpanjangan melewati beberapa prosedur yang telah ditentukan” (wawancara dengan Pak AW (37 tahun) 06/06/23

Berdasarkan wawancara di atas dari informan 1 dan 2 mengatakan prosedur dan mekanisme perpanjangan SIM harus melewati semua persyaratan yang telah ditentukan. Dari hasil observasi dahulu perpanjangan SIM mulai dari pendaftaran sampai terbitnya SIM baru prosedur yang sudah ditentukan harus dilalui satu persatu karena itu sudah ketentuan dari prundang-undangan.

2. Keabsahan Pelayanan Publik

Ketetapan tersebut mengungkapkan hal yang sering kali tidak dipertanyakan oleh masyarakat terkait suatu produk pelayanan ialah kejelasan administratif, mekanisme, kesesuaian, ketetapan waktu dan keabsahan dalam pelayanan perpanjangan SIM di kantor Polres Gowa, sebagian besar masyarakat punya pandangan dan anggapan semua itu yang intinya SIM yang diperpanjang dapat terbit dengan tepat Berdasarkan hasil wawancara dengan aparat pelayanan Perpanjangan SIM sebagai berikut:

“.....dalam pertanggungjawaban pelayanan SIM kami dari aparat polres insya Allah menjamin keabsahan dan keaslian perpanjangan SIM yang akan diterbitkan nanti dengan jelas dan tepat dengan jenis pertanggungjawaban kami bukan hanya sekedar itu saya , selain ke masyarakat juga kepada atasan kami dengan membuat laporan-laporan yang terkait dengan pelayanan perpanjang SIM” (wawancara dengan Pak FA (28 tahun) 05/06/23

Hasil wawancara dari informan di atas menunjukkan bahwa keabsahan suatu data akan dibuatkan laporan prtanggungjawaban terkait dengan perpanjangan SIM. Berkaitan dengan diatas adapun wawancara dari informan Polres Gowa sebagai berikut :

“.....terkait dengan keabsahan dan keaslian perpanjangan SIM akan dibuatkan laporan dalam bentuk arsip baik setiap bulan maupun setiap tahun.” (wawancara ibu TA usia 26 tahun 05/06/23)

Dari hasil wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa akuntabilitas dalam pelayanan perpanjangan SIM di kantor Polres Gowa dapat menjamin pertanggungjawaban berdasarkan laporan-laporan yang dibuat dalam bentuk arsip baik setiap bulan maupun setiap tahunnya. Seperti jumlah rincian perpanjangan SIM setiap bulan dan pertahunnya. Dari hasil observasi sebelumnya semua yang namanya data akan dibuatkan laporan dalam bentuk arsip mulai laporan harian, laporan pekanan, laporan bulanan hingga laporan tahunan terkait pelanggan yang datang melakukan perpanjangan SIM.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

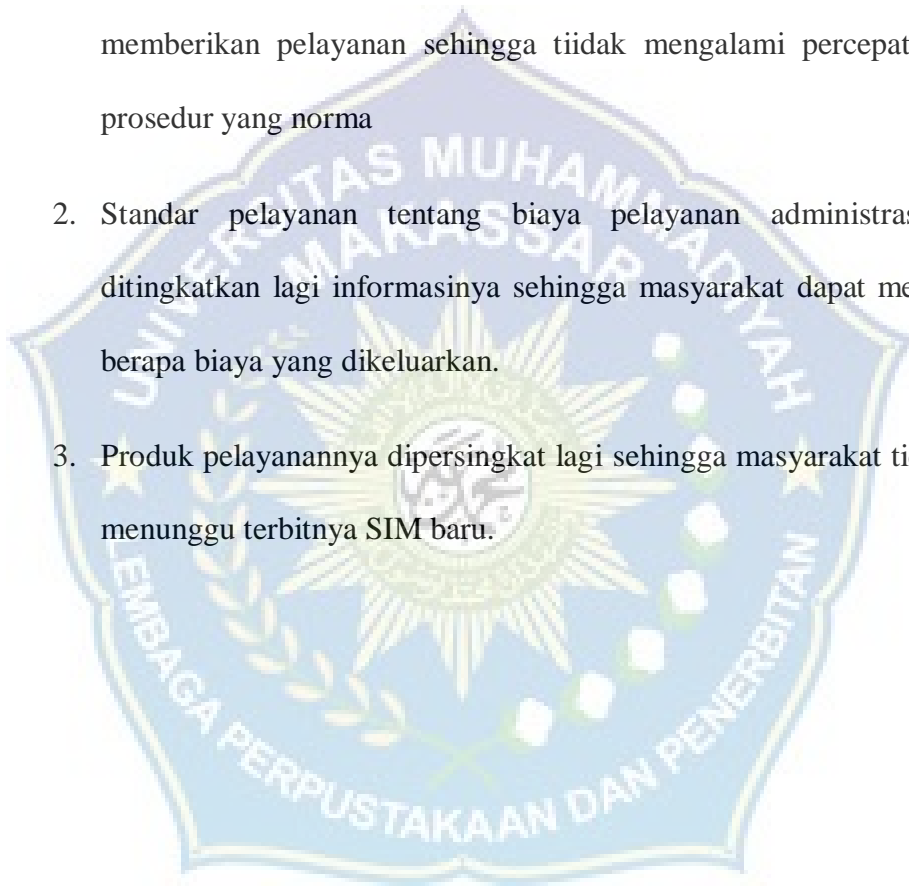
Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan diatas dapat ditarik suatu kesimpulan sehubungan permasalahan penelitian yang diajukan dari Akuntabilitas Pelayana Publik dalam Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) di kepolisian Resort Kota Gowa. Adapun indikator dalam pelayanan perpanjangan SIM yaitu :

1. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik di Polres Gowa menunjukkan bahwa standar akuntabilitas menurut KEP/26/M PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 belum sepenuhnya terpenuhi dalam proses pelayanan perpanjangan SIM. Dalam tingkat ketelitian pelayanan publik harus dilakukan dalam memberikan pelayanan yang baik demi mendapatkan kepuasan dari masyarakat.
2. Akuntabilitas biaya pelayanan publik di Polres Gowa mengenai ketetapan biaya yang dikeluarkan dalam perpanjangan SIM di Polres Gowa sudah tersampaikan secara transparan sehingga masyarakat sudah mengetahui dengan jelas.
3. Akuntabilitas produk pelayanan publik di Polres Gowa sudah menyamin pertanggungjawaban berupa laporan-laporan yang dibuat dalam bentuk arsip baik setiap bulan maupun setiap tahunnya

B. Saran

Hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, dengan melihat prospek ke depan, maka penulis dapat mengemukakan beberapa hal yang kemudian dijadolan sebagai Rekomendasi sebagai berikut:

1. Meningkatkan ketelitian terhadap petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan sehingga tiidak mengalami percepatan tanpa prosedur yang norma
2. Standar pelayanan tentang biaya pelayanan administrasi harus ditingkatkan lagi informasinya sehingga masyarakat dapat mengetahui berapa biaya yang dikeluarkan.
3. Produk pelayanannya dipersingkat lagi sehingga masyarakat tidak lama menunggu terbitnya SIM baru.



DAFTAR PUSTAKA

- .Adrian Sutedi. 2011. Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 175.
- Bakara, Sancristo L.T. 2019. Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Enrekang Kota.
- Finaka. 2022. Batas Usia Bikin SIM Terbaru. Diakses dari <https://indonesiabaik.id/infografis/batas-usia-bikin-sim-terbaru> pada tanggal 28 Februari 2023
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Iqbal, Mohammad Maulana, dkk. 2020. Pandangan Masyarakat Atas Pembuatan SIM di Surabaya. Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. Vol. 6, No. 2
- Moenir, H.A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Peraturan Kepala Kepolisian Nomor 9 Tahun 2012 penjabaran dan tujuan adanya SIM dalam Pasal 4
- Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi Surat Izin Mengemudi dalam Pasal 7
- Priatna, R. (2022). *Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (Sim) Di Kantor Satlantas Polres Bulukumba Kabupaten Bulukumba* (Doctoral Dissertation, Univesitas Negeri Makassar).
- Putu, Desak Butsi Triyanti. 2016. Pelayanan Terpadu Surat Izin Mengemudi (SIM) Terintegrasi. Kalimantan Selatan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*. Vol. 2, No. 4, pp 192-194, 2016
- Rosita, Dewi. 2021. Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (Sim) Pada Satuan Lalu Lintas Polres Kabupaten Enrekang. MakassaSanjaya, Hani, Sofiatul Karimah, dan Anggi Puspitasari. 2023. Penerapan E-Government dalam Perspektif Pemanfaatan E-Government Pada Kota Surabaya. Tangerang. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi*. Vol.1, No.1
- Sugiono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabet.
- Sujdarwo. 2011. Metodologi Penelitian Sosial. Bandung: Mandar Maju. hal.25
- Suhartono, Slamet. 2015. Perpanjangan Surat Izin Mengemudi Melalui Mobil Layanan Dan Sim Corner. Surabaya. *Jurnal Ilmu Hukum*. Vol. 11, No. 21, Hal. 13 – 24

- Taehyon Choi dan Susan Meyers Chandler. 2019. *Knowledge Vacuum: An Organizational Learning Dynami Of How E-Government Innovations Fail. Journal Government Inormation Quarterly.*
- Twizeyimana, J.D dan Annika Andersson. 2019. *The Public Value of E-government: A Literature Review. Journal Government Inormation Quarterly.*
- Undang - Undang Nomer 22 Tahun 2009 Pasal 85 Ayat (2)
Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- W. Bennis. and M.Mische,. 2000. *The 21 Century Organization Pfeiffer & Company. NewYork.*
- Ediyanto, M., Kismartini, K., Astuti, R. S., & Afrizal, T. (2021). Akuntabilitas Layanan Surat Izin Mengemudi Keliling di Jawa Tengah. *Perspektif, 11(1), 77–87.* <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i1.5346>
- Haryatmoko. (2016). Akuntabilitas Pelayanan Publik : Dasar Membangun Integritas dan Profesionalitas. *Indonesia Yang Berkeadilan Sosial Tanpa Diskriminasi, 1–24.*
- Iii, B. A. B. (1982). *Japanes Journal of Medical Instrumentation. Japanes Journal of Medical Instrumentation, 52(7), 378–380.* https://doi.org/10.4286/ikakikaigaku.52.7_378
- Palangda, L., & Dame, J. M. (2020). Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis), 1(2), 273–287.* <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v1.i2.p273-287>
- Suparyanto dan Rosad (2015). (2020). Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (Sim) Di Kantor Satlantas Polres Bulukumba Kabupaten Bulukumba. *Suparyanto Dan Rosad, 5(3), 248–253.*



LAMPIRAN 1. Format Pengembangan Instrumen Penelitian

Judul : Akuntabilitas Pelayanan dalam Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di kepolisian Resor Kota Gowa

A. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Akuntabilitas pelayanan dalam perpanjangan surat izim mengemudi di kepolisian resor kota gowa?
2. Bagaimana proses pelayanan perpanjangan surat izim mengemudi di kepolisian resor kota gowa?

B. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Akuntabilitas pelayanan dalam perpanjangan surat izim mengemudi di kepolisian resor kota gowa
2. Untuk mengetahui proses pelayanan Akuntabilitas pelayanan dalam perpanjangan surat izim mengemudi di kepolisian resor kota gowa

C. Fokus Penelitian

1. Akuntabilitas pelayanan dalam perpanjangan surat izim mengemudi di kepolisian resor kota gowa
2. Proses pelayanan Akuntabilitas pelayanan dalam perpanjangan surat izim mengemudi di kepolisian resor kota gowa

Rancangan Instrumen Penelitian

Masalah	Fokus	Indikator	Deskripsi
Bagaimana Penerapan Akuntabilitas dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi	Akuntabilitas Pelayanan	1. Kinerja Pelayanan	Kemampuan pelayanan yang berorientasi pada pelayanan perpanjangan SIM
		2. Biaya Pelayanan	Segala bentuk pembiayaan dalam pelayanan perpanjangan SIM
		3. Produk Pelayanan	Barang atau jasa yg dibuat dan ditambah gunanya ataunilainya dalam proses produksi dan menjadi hasilakhir dari proses produksi itu
	Proses perpanjangan SIM		

LAMPIRAN II : Dokumentasi hasil wawancara Pusat Pelayanan dan Masyarakat





Universitas
Muhammadiyah
Makassar

Tagline: *Perkembangan - Kesejahteraan*

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Faculty of Social and Political Sciences

Alamat: Jln. Lantia 5 - Jalan Sultan Abdulke Sor 299 Makassar 90221

Telp: (0411) 866.57 T Fax: (0411) 963.588

E-mail: info@unismuh.ac.id

Official Web: <https://fkip.unismuh.ac.id>

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 0722/FSP/A.1-VIII/V/1444 H/2023 M
Lamp. : 1 (satu) Eksampul
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di -
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Selubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Atriyahti
Stambuk : 195611114049
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di Kantor Kepolisian Resor Kota Gowa
Judul Skripsi : *"E-Government dalam Perpanjangan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resor Kota Gowa"*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumulahu. Khaerun Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 19 Mei 2023

Ketua Jurusan IAN



Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si

NBM: 991742



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 0411-7222000 Makassar 90231 E-mail: ap2@umh.ac.id

Nomor : 1546/05/C.4-VIII/V/1444/2023

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

Hal : Permohonan Izin Penelitian

30 Syawal 1444 H

20 May 2023 M

Kepada Yth.

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0722/PSF/A.1-VIII/V/1444 H/2023 M tanggal 19 Mei 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tercantum di bawah ini:

Nama : ACHMIANTI
No. Stempel : 105631414019
Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa

Bertujuan melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul:

E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI DI KEPOLISIAN RESOR KOTAWAJA

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 23 Mei 2023 s/d 23 Juli 2023.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan insyallah khaeran.

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Ketua LR3M,

Dr. Is. Abubakar Idhan, MP.
NBM 1017716


PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://smap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor	17425/S.01/PTSP/2023	Kepada Yth.
Lampiran	-	Kapolda Kab. Gowa
Perihal	<u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 1546/05/C.4-VIII/V/1444/2023 tanggal 20 Mei 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti tersebut, ini

N a m a	ATRIANTI	
Nomor Pokok	105011114019	
Program Studi	Ilmu Administrasi Negara	
Pekerjaan/Lembaga	Mahasiswa (S1)	
Alamat	Jl. Sri Asoedin No.205, Makassar	

PRIVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI dengan judul :

"E-GOVERNMENT DALAM PERPANJANGAN SURAT IZIN MENGENUDI DI KEPOLISIAN RESOR KOTA GOWA"

Yang akan dilaksanakan dari : 24 Mei s/d 23 Juni 2023

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 24 Mei 2023

A.n. GOVERNUR SULAWESI SELATAN
PLT. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



Drs. MUH SALEH, M.Si.
 Pangkat : PEMBINA UTAMA MUDA
 Nip - 19690717 199112 1002

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar,
2. Bertinggal.

Nomor: 17425/S.01/PTSP/2023

KETENTUAN PEMEGANG IZIN PENELITIAN :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Bupati/Walikota C q. Kepala Bappelitbangda Prov. Sulsel, apabila kegiatan dilaksanakan di Kab/Kota
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat
4. Menyerahkan 1 (satu) eksemplar hardcopy dan softcopy kepada Gubernur Sulsel, Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Prov. Sulsel
5. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

REGISTRASI ONLINE IZIN PENELITIAN DI WEBSITE :<https://izin-penelitian.sulselprov.go.id>

NOMOR REGISTRASI 2023052360785



Catatan:
• UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1. Informasi Elektronik dan/atau hasil cetakannya merupakan aset digital yang sah.
• Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **B2E**.
• Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan memindai scan pada QR Code



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SULAWESI SELATAN
RESOR GOWA

NOTA DINAS

Nomor: B/ND-35/V/DIK.5.1/2023/Bag SDM

Kepada: Yth. Kasatlantas Polres Gowa

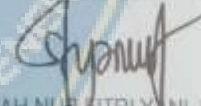
Dari : Kabag SDM Polres Gowa

Perihal: penelitian dalam rangka penyusunan skripsi

1. Rujukan surat Gubernur Sulawesi Selatan Nomor: 17425/S D1/P1 SF/2023 tanggal 24 Mei 2023 tentang izin penelitian.
2. Sehubungan dengan rujukan di atas, diinformasikan kepada Kasatlantas bahwa terdapat mahasiswa program studi Ilmu Administrasi Negara Unismuh Makassar atas nama ATRIANTI, akan melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "E-Government dalam perpanjangan surat izin mengemudi di Kepolisian Resor Gowa".
3. Berkaitan dengan poin dua di atas, kiranya Kasatlantas dapat membantu mahasiswa dimaksud dengan mendukung pelaksanaan kegiatan penelitian yang akan dilaksanakan pada tanggal 31 Mei s.d. 2 Juni 2023.
4. Demikian untuk menjadi maklum.

Sungguminasa, 30 Mei 2023

KABAG SDM

SYARIFAH NUR FITRI YANTI, H. S.Pd.
AJUN KOMISARIS POLISI NRP 88051152

Tembusan:

1. Kapolres Gowa.
2. Wakapolres Gowa.

TGL TERIMA: 31 Mei 2023
NO. AGENDA:
SURAT DARI: Kabag SDM Polres Gocem
NO SURAT: B/MD-25-LV/DK.S.1/2023
TGL SURAT: 30 Mei 2023
PERIHAL: Penlibitan dan rangka penyelesaian
skripsi

DISPOSISI KASAT

Kapolda 2/1/23

Kasat Pengadilan

- Ditantu

- Dan

31/5/23



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SULAWESI SELATAN
RESOR GOWA



SURAT KETERANGAN HASIL PENELITIAN

Nomor : SK/PI/02/VI/2023/Lantas

- I. Dasar :
1. UU Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia,
 2. UU Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan,
 3. Surat Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Nomor : 174255-01/PTSP/2023, tanggal 24 Mei 2023, tentang Ijin Penelitian.
- II. Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Gowa menyanggah, bahwa Mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :
1. Nama : ATRIANTI
 2. Nomor Pokok : 105611114019
 3. Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
 4. Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
- III. Benar bahwa mahasiswa tersebut diatas telah melakukan penelitian pada Satuan Polres Gowa terhitung mulai tanggal 31 Mei 2023 sampai dengan 6 Juni 2023, dengan judul penelitian "Akuntabilitas Pelayanan dalam Perpasangan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resor Kota Gowa"
- IV. Demikian Surat Keterangan hasil penelitian ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sungguminasa, 06 Juni 2023

a.n. KEPALA KEPOLISIAN RESOR GOWA
KASAT LANTAS

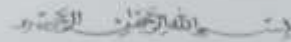
(Signature)
HERMAN HALIM, S.E.
INSPEKTUR POLISI SATU NRP 78110417





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat Kantor : Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90222 Telp. (0411) 866972, 8631263, Fax (0411) 863388



SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Atrianti
Nim : 10561111019
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambar Batas
1	Bab 1	100%	100%
2	Bab 2	6%	25%
3	Bab 3	7%	10%
4	Bab 4	7%	10%
5	Bab 5	0%	5%

Dijelaskan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dipenda yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 12 Agustus 2023

Mengetahui,

Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan,



M. Nur Hafid M.P.
NIM. 10561391

BAB I Atrianti 105611114019

ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repositori.uin-alaudatta.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes

On

Exclude matches

Exclude bibliography

On



BAB II Atrianti 105611114019

ORIGINALITY REPORT

6%	7%	0%	2%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id	3%
2	ditjenpp.kemendiknas.go.id	3%

Exclude quotes
Exclude bibliographies
Exclude matches





BAB IV Atrianti 105611114019

ORIGINALITY REPORT

7%	7%	0%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	123dok.com Internet Source	4%
2	journal.unismuh.ac.id Internet Source	3%

Exclude notes

Exclude bibliography

Exclude quotes



BAB V Atrianti 105611114019

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude references





RIWAYAT HIDUP

ATRIANTI atau sering disapa Atri adalah nama penulis skripsi ini. Penulis terlahir dari pasangan suami istri bernama Doho dan Marowati sebagai anak bungsu dari empat bersaudara. Penulis dilahirkan di Pataro, Kecamatan Herlang, Kabupaten Bulukumba pada tanggal 31 Desember 2000. Penulis menempuh pendidikan formal dimulai dari Sekolah Dasar di SD 315 Karosi selama 6 tahun (*lulus pada tahun 2013*),

kemudian dilanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 25 Bulukumba selama 3 tahun (*lulus tahun 2016*), setelah itu melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 6 Bulukumba selama 3 tahun (*lulus pada tahun 2019*). Pada tahun 2019 penulis melanjutkan pendidikannya di perguruan tinggi swasta., tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar (Unismuh) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Study Ilmu Administrasi Negara. Penelitian menyelesaikan kuliah stara satu (S1) pada tahun 2023..

Alhamdulillah, dengan ketelatenan, ketekunan, dan motivasi tinggi untuk senantiasa memperkaya wawasan keilmuan, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi.

Akhir kata, penulis mengucapkan rasa syukur tak terhingga atas terselesaikannya skripsi yang berjudul **“Akuntabilitas Pelayanan Dalam Perpanjangan Surat Izin Mengemudi Di Kepolisian Resort Gowa”**