

## ABSTRAK

*Nediya Syafitri Hasanuddin, Dr. Lukman Hakim, M.Si, Dr. Syukri, S.Sos, M.Si.  
Penerapan Transparansi dalam Pelayanan Publik (Studi Pembuatan Surat Izin Mengemudi) di Polrestabes Kota Makassar*

Penerapan transparansi dalam pelayanan publik telah menjadi fokus utama dalam pengembangan kebijakan dan tata kelola organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki dan menganalisis Penerapan transparansi dalam pelayanan publik pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polrestabes Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan analisis studi kasus untuk mengevaluasi penerapan transparansi dalam pelayanan publik terhadap prosedur pelayanan publik, rincian biaya pelayanan, dan informasi pelayanan publik dalam studi Pembuatan Surat Izin Mengemudi.

Metodologi penelitian menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dimana data diperoleh melalui pedoman wawancara, observasi dan dokumentasi dilapangan kepada 6 orang informan yang mengacu kepada 3 indikator penelitian yaitu 1. Prosedur pelayanan publik 2. Rincian biaya pelayanan 3. Informasi pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan Transparansi dalam Pelayanan Publik (Studi Pembuatan Surat Izin Mengemudi) di Polrestabes Kota Makassar dari tiga indikator penelitian yaitu 1. Prosedur pelayanan publik yang meliputi keterbukaan di jejaring sosial dengan membuat konten – konten mengenai SOP pembuatan SIM. 2. Rincian biaya pelayanan terpantau murah dan tidak berubah. 3. Informasi pelayanan yaitu sudah transparan dikarenakan telah mengikuti segala SOP yang berlaku dan pelayanannya melalui web atau aplikasi. Tetapi masih memiliki faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi yaitu belum terlaksana secara maksimal dikarenakan pelayanan tergantung pada *server bysistem* tersebut. Untuk itu penulis menyarankan agar aparaturnya SAT LANTAS Polrestabes Kota Makassar dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM), dapat ditingkatkan agar dapat lebih maksimal atau dengan sigap memperbaiki server atau aplikasi yang sedang mengalami gangguan sehingga pelayanan Surat Izin Mengemudi tersebut tetap berjalan.

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