

**SKRIPSI**

**PENERAPAN TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN PUBLIK  
(STUDI PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI)  
DI POLRESTABES KOTA MAKASSAR**



Oleh:

Nediya Syafitri Hasanuddin

105611113820

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2024**

**PENERAPAN TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN PUBLIK  
(STUDI PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI)  
DI POLRESTABES KOTA MAKASSAR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Administrasi Publik (S.Ap)



Disusun dan Dan Diajukan Oleh:

**NEDIYA SYAFITRI HASANUDDIN**

Nomor Stambuk : 10561 11138 20

Kepada

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

**2024**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Nediya Syafitri Hasanuddin

Nomor Induk Mahasiswa : 105611113820

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil 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, 22 Februari 2024

Yang menyatakan,



Nediya Syafitri Hasanuddin

## 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: 0241/FSP/A.4-II/II/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Selasa, 27 Februari 2024

Mengetahui:

Ketua

Sekretaris

Dr. Hj. Ihyani Malik. S.Sos., M.Si

NBM: 730727

Dr. Andi Luhur Prianto. S.IP., M.Si

NBM: 992797

Tim Penguji:

1. Dr. H. Mappamiring, M.Si

2. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si

3. Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si

4. Wardah, S.Sos., M.A

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Penerapan Transparansi dalam Pelayanan Publik  
(Studi Pembuatan Surat Izin Mengemudi) di  
Polrestabes Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Nediya Syafitri Hasanuddin

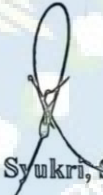
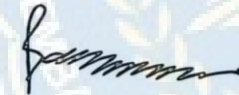
Nomor Induk Mahasiswa : 105611113820

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. H. Lukman Hakim, M.Si

Dr. Syukri, S.Sos., M.Si

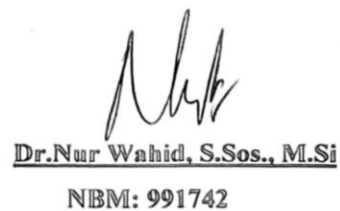
Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi



Dr. H. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si  
NBM: 730727



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

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, dan para sahabatnya yang merupakan teladan dalam kepemimpinan yang adil dan transformatif.

Skripsi dengan judul **“Penerapan Transparansi dalam Pelayanan Publik (Studi Pembuatan Surat Izin Mengemudi) di Polrestabes Kota Makassar”** yang penulis susun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di kampus Universitas Muhammadiyah Makassar.

Berbagai pihak yang telah memberikan semangat, dukungan, dan bantuan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Kepada Superhero dan panutan ku, Ayahanda Hasannuddin, terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, belaiu yang senantiasa mendidik penulis, memotivasi, memberi dukungan, serta menjaganya agar tetap aman hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Teruntuk pintu surgaku, Ibunda Sitti Habibah Drahman S.Pd, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi dan juga senantiasa mengingatkan saya untuk selalu sabar dan harus

selalu melibatkan Allah SWT dalam setiap proses yang saya jalani. Serta berkat doa merekalah sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

3. Bapak Dr. Lukman Hakim, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Bapak Syukri, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing II. Karena telah Meluangkan waktunya membimbing, mengarahkan, mengoreksi, serta selalu mendorong dan membantu untuk menyemangati penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Kepada Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
7. Para dosen jurusan Ilmu Administrasi Negara yang ikhlas dalam memberikan ilmunya yang bermanfaat bagi penulis, dan seluruh Staf pegawai di ruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Kepada kakak saya Ramadhan Bijaksana Hasanuddin S. Ak yang merupakan sosok yang sangat berjasa dalam kehidupan perkuliahan saya ini serta menjaga

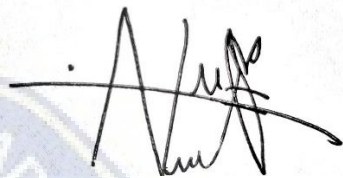
dan memberikan dukungan yang sangat luar biasa kepada penulis hingga sampai di titik ini .

9. Kepada bestie saya yang pakbal, saudara Arman dan Muhammad Anandy Anizar A. yang selalu memberikan saya kalimat penyemangat disaat yang tepat dan saya benar-benar membutuhkannya dan mendukung dalam proses penelitian saya.
10. Kepada teman-teman Kelas IAN D, yang tidak bisa saya sebut satu per satu namanya. Saya ucapkan terimakasih atas seluruh bantuan dan dukungannya.
11. Kepada Bapak Kepala SATLANTAS Polrestabes Makassar, Bapak Wisnu dan seluruh perangkat Polrestabes Makassar. Karena telah bersedia menerima dan membantu peneliti menjadi narasumber penelitian dalam proses penelitian ini. Saya ucapkan terima kasih banyak,
12. Kepada Muhammad Adhitya Hariansyah pemilik NIM 105611113520 terima kasih karena telah membantu melakukan proses skripsi sampai selesai yang saya tau sangat berat sekali untuk bisa dilakukan sendiri oleh karena itu saya meminta bantuannya saya sangat berterima kasih akan hal itu.
13. Terakhir dan yang terspesial kepada diri saya sendiri, terimakasih karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut di banggakan untuk diri sendiri.



Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pengembangan ilmu maupun bagi pembaca.

Makassar, 22 Februari 2024



**Nediya Syafitri Hasanuddin**



## 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.

## DAFTAR ISI

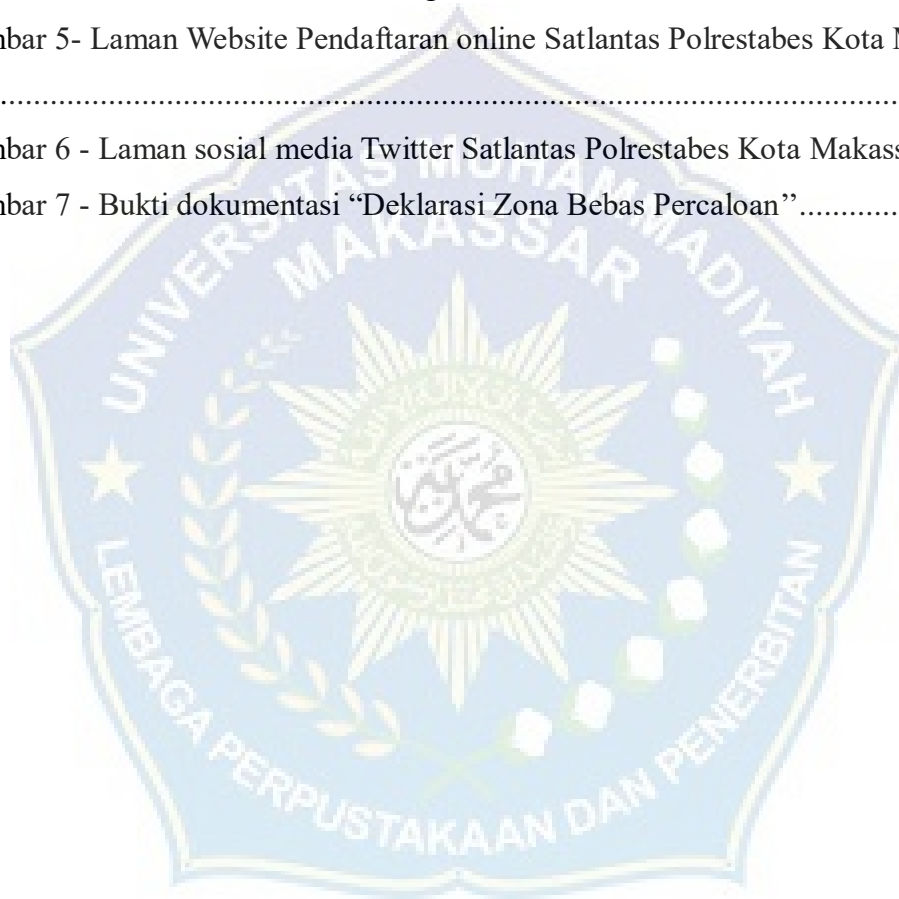
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENERIMAAN TIM .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II .....</b>	<b>8</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Konsep dan Teori .....	11
C. Kerangka Berpikir .....	15
D. Fokus Penelitian.....	16
E. Deskripsi Fokus Penelitian .....	16
<b>BAB III.....</b>	<b>17</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>17</b>
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	17
B. Jenis dan Tipe Penelitian .....	17
C. Informan .....	17
D. Teknik Pengumpulan Data.....	18
E. Teknik Analisis Data .....	19

F. Teknik Pengabsahan Data.....	19
<b>BAB IV .....</b>	<b>21</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>21</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	21
B. Hasil Penelitian .....	28
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	47
<b>BAB V.....</b>	<b>53</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>53</b>
A. Kesimpulan.....	53
B. Saran.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>55</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 - Kerangka Berpikir .....	15
Gambar 2 - Peta Kota Makassar .....	22
Gambar 3 - Struktur Organisasi Polrestabes Makassar .....	27
Gambar 4 - Laman sosial media Instagram Satlantas Polrestabes Kota Makassar ....	33
Gambar 5- Laman Website Pendaftaran online Satlantas Polrestabes Kota Makassar .....	33
Gambar 6 - Laman sosial media Twitter Satlantas Polrestabes Kota Makassar.....	34
Gambar 7 - Bukti dokumentasi “Deklarasi Zona Bebas Percaloan” .....	40



## DAFTAR TABEL

Table 1 - Penelitian Terdahulu.....	8
Table 2 – Daftar Informan.....	18
Table 3 – Tarif Biaya Pengurusan SIM.....	42



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> : Surat Izin Penelitian dari Universitas Muhammadiyah Makassar .....	59
<b>Lampiran 2</b> : Surat Pengantar Penelitian .....	60
<b>Lampiran 3</b> : Surat Izin Penelitian dari Provinsi Sulawesi Selatan.....	61
<b>Lampiran 4</b> : Dokumentasi .....	62
<b>Lampiran 5</b> : Pedoman Wawancara.....	71
<b>Lampiran 6</b> : Hasil Turnitin .....	72



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Undang-Undang tentang Pelayanan Publik Bab I Pasal 1 ayat 1, dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Surat Izin Mengemudi (SIM), yang juga disebut sebagai 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 (ranmor) di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Menurut, Dwilaksana. kompetensi mengemudi adalah kemampuan seseorang pengemudi dalam bidang pengetahuan dan keterampilan untuk mengemudikan kendaraan bermotor di jalan dengan benar sesuai kenyataan yang ditentukan berdasarkan Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Dimas Sulistiyo and Shihab 2023).

Surat Izin Mengemudi (SIM) di Indonesia adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, memiliki kesehatan fisik dan mental yang baik, memahami peraturan lalu lintas, dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Setiap orang yang mengemudi di jalan harus memiliki SIM yang sesuai dengan jenis kendaraan yang dikemudikan. Oleh karena itu, Setiap pengemudi kendaraan wajib memiliki SIM peraturan ini tercantum pada Pasal 18 (1) Undang-Undang No. 14 Tahun 1992 tentang Lalu-lintas



dan Angkutan Jalan, bahwa setiap pengemudi kendaraan bermotor diwilayah wajib memiliki Surat Ijin Mengemudi (SIM). ([polri.go.id/](http://polri.go.id/))

Pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat tanpa memandang status sosial, pangkat, atau golongan, dan setiap warga negara berhak atas pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Mutu pelayanan merupakan kunci dari keberhasilan dan kinerja suatu organisasi. Dengan pelayanan yang baik, maka kepuasan dan loyalitas pengguna atau masyarakat dapat dipertahankan dan bahkan ditingkatkan, misalnya masyarakat berpendapat tidak ada masalah apakah suatu organisasi menciptakan suatu benda yang dapat diraba atau sesuatu yang dapat dirasakan dan dialami, tetapi apa yang paling perlu diperhitungkan adalah pelayanan yang dibuat, yakni cara mendiasin dan menyampaikan pelayanan atau jasa kepada masyarakat (Patria 2021).

Namun, telah terungkap bahwa beberapa pelayanan SIM di Kantor Polrestabes Makassar tidak mengikuti prosedur yang ditetapkan. Misalnya, tidak melalui ujian atau uji praktek, dsb. Sebagai hasil dari banyaknya layanan yang diberikan Polrestabes dalam pembuatan SIM, sering terjadi kehilangan mata rantai dalam pelayanan, yang berarti masih ada prosedur yang tidak dilakukan dalam penerbitan SIM karena alasan tertentu, seperti keluarga, teman, atau kenalan.

Sinambela (2006) dalam jurnal (Usman, Usman, and Abdi 2016) Buruknya pelayanan publik karena belum terlaksananya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam pembahasan ini Satuan Lalu Lintas Polrestabes Kota Makassar menjadi objek utama dalam pelayanan kepada masyarakat dalam hal pembuatan atau penerbitan Surat Izin Mengemudi untuk masyarakat yang memerlukan atau wajib menggunakan, memiliki saat berkendara. Polrestabes Makassar diharapkan memberi pelayanan dengan kinerja berdasarkan prinsip-prinsip good governance antara lain dengan menerapkan sistem pelayanan yang transparansi dan dapat dipertanggung jawabkan.

Namun demikian, masih banyak keluhan dari masyarakat tentang layanan yang tidak akuntabel atau tidak dapat dipertanggungjawabkan. Contohnya termasuk kurangnya profesionalitas personel pegawai negeri sipil, persyaratan administrasi dan prosedur kerja yang tidak jelas, dan biaya yang tinggi untuk layanan pembuatan Surat Izin Mengemudi. Selain itu, banyak orang bodoh dan pungli yang berkeliaran di sekitar Kantor Satlantas Polrestabes Makassar. Di Satlantas Polrestabes Makassar, praktik percaloan masih sering terjadi meskipun ada larangan untuk mengawasi proses pembuatan SIM dengan memanfaatkan audio suara. Orang-orang yang ingin mendapatkan SIM menjadi tidak nyaman karena undang-undang ini. Aktivitas calo yang merugikan itu berjalan bebas, seolah-olah mendapat dukungan dari kepolisian. Hal ini berarti bahwa pemerintah harus secara konsisten meningkatkan kualitas dan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik tidak hanya harus dilakukan dengan efisien, tetapi juga harus transparan, akuntabel, dan profesional. Jika tidak, pelayanan publik akan menjadi tidak adil dan demokratis. *United Nation Development Program*, (Maani Dt 2009) transparansi adalah sistem informasi yang dikembangkan sehingga memungkinkan masyarakat dapat mengakses berbagai informasi mengenai pelayanan publik.

Masih Menurut (Maani Dt 2009) Transparansi setidaknya memiliki tiga aspek kritis: (1) berkaitan dengan ketersediaan informasi (*availability of information*); (2) kejelasan peran dan tanggung jawab di antara lembaga yang merupakan bagian dari proses-proses yang diperlukan transparansinya; dan (3) sistem dan kapasitas dibalik produksi itu serta jaminan informasi yang tersistematis. Ketiga elemen penting ini saling terkait karena ketersediaan sistem informasi saja tidak cukup jika tidak ada penjelasan tentang fungsi dan tanggung jawab masing-masing lembaga yang terlibat dalam berbagai proses yang terjadi, yang semuanya memerlukan sistem yang stabil.

Transparansi atau keterbukaan dalam pelayanan sangat penting sehingga dapat terwujudnya pelayanan yang transparan. Menurut (Dwiyanto, 2014) dalam (Nengsih, Adnan, and Eriyanti 2019)

Pendapat lain tentang pengertian transparansi yaitu menurut (Adisasmita, 2011) dalam (Nengsih et al. 2019) transparansi itu berarti keterbukaan pemerintahan dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi.

Prinsip transparansi, atau keterbukaan, adalah cara untuk mewujudkan pertanggung jawaban pemerintah terhadap rakyatnya. Melalui transparansi penyelenggaraan pemerintahan, masyarakat diberikan kesempatan untuk mengetahui kebijakan yang akan dan telah diambil oleh pemerintah. Juga melalui transparansi penyelenggaraan pemerintahan tersebut, masyarakat dapat memberikan feedback atau outcomes terhadap kebijakan yang telah diambil oleh pemerintah (Astuti, 2013) dalam (Jitmau, Kalangi, and Lambey 2017).

Masih dalam (Jitmau et al. 2017) transparansi adalah adanya kebijakan terbuka bagi pengawasan. Sedangkan yang dimaksud dengan informasi adalah informasi mengenai setiap aspek kebijakan pemerintah yang dapat dijangkau publik. Diharapkan keterbukaan informasi akan menghasilkan persaingan politik yang sehat, toleransi, dan kebijakan yang dibuat berdasarkan pilihan publik. Ada dua cara transparansi penyelenggaraan pemerintahan daerah dapat dilihat: (1) bukti pertanggungjawaban pemerintah kepada rakyat; dan (2) upaya untuk meningkatkan manajemen dan penyelenggaraan pemerintahan dan mengurangi kemungkinan praktik kolusi, korupsi, dan nepotisme (KKN).

Rohmah (2011) dalam (Jitmau et al. 2017) menyatakan transparansi meliputi keterbukaan dalam memberikan informasi yang nantinya dapat menghasilkan persaingan politik yang sehat, bertoleransi dan kebijakannya dibuat berdasarkan atas preferensi masyarakat. Dengan demikian, transparansi adalah ketika informasi tentang keuangan partai politik diberikan kepada publik, sehingga publik dapat mengambil manfaat dari informasi tersebut.

Menurut Lavenia, (2018) dalam Maghfirani and Khozin (2021) Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam hal ini aparaturnya kepolisian sebagai pelayan masyarakat dihadapkan pada tugas pokok yang cukup berat. Diharapkan bahwa sistem penyelenggaraan pemerintah akan mendapat manfaat dari reformasi. Hal ini tentunya dapat dilihat dari keberpihakan bagaimana pemerintah memperhatikan kepentingan masyarakat. Namun, faktanya adalah bahwa Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme semakin meningkat di Indonesia, yang tentunya berdampak negatif pada sistem dan citra pelayanan publik di mata masyarakat. Selain itu, kasus Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme juga meningkat di beberapa daerah.

Punggli SIM adalah contoh korupsi, kolusi, dan nepotisme. Peraturan Pemerintah RI Nomor 50 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak menetapkan biaya untuk proses penerbitan SIM. Untuk SIM A dan B, biayanya adalah Rp.120.000.- (seratus dua puluh ribu rupiah), dan untuk SIM C, biayanya adalah Rp.100.000.- (seratus ribu rupiah). Namun, pada kenyataannya, hal tersebut tidak berjalan sesuai harapan. Tim Saber Pungli Polri menemukan bahwa biaya yang diluar ketentuan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sebesar Rp. 500.000,- (lima ratus ribu rupiah) hingga Rp. 600.000,- (enam ratus ribu rupiah) per orang untuk setiap permohonan SIM.

Hal ini membuktikan bahwa adanya peran calo didalam proses pembuatan Surat Izin Mengemudi. Dilihat dari penelitian sebelumnya yang serupa oleh (Nining, 2016) dalam (Nengsih et al. 2019) tentang Akuntabilitas dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pembuatan SIM) di Satlantas Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih lamanya waktu pelayanan dan masih adanya biaya ekstra yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dan juga ada pemberian imbalan atas bantuan yang telah diberikan serta pelayanan masih bersifat deskriminasi. Berdasarkan hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh (Dwiyanto, 2014) dalam (Nengsih et al. 2019) dimana dalam keterbukaan proses pelayanan publik bisa dilihat

dari semakin cepatnya waktu pelayanan dan biaya yang jelas maka pelayanan dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi.

Adapun rumusan masalah yang peneliti angkat yaitu Bagaimana Penerapan transparansi pelayanan publik dan faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polrestabes Kota Makassar.

Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Penerapan Transparansi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Pembuatan Surat Izin Pengemudi) Di Polrestabes Kota Makassar”**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka di rumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Penerapan transparansi pelayanan publik dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polrestabes Kota Makassar?
2. Faktor apa saja yang menghambat dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polrestabes Kota Makassar?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan dari penelitian yaitu:

1. Menjelaskan transparansi pelayanan publik dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polrestabes Kota Makassar
2. Mengetahui faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polrestabes Kota Makassar.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh pada penelitian ini secara umum terbagi menjadi dua kategori. kategori pertama yaitu manfaat secara teoritis dan kategori kedua yaitu manfaat secara praktis. Berikut ini adalah penjelasan manfaat dari penelitian yaitu:

### 1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, masukan dan meningkatkan prosedur yang baik dalam pembuatan sim di Polrestabes Kota Makassar.

### 2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat mengevaluasi prosedur transparansi dalam pembuatan sim di Polrestabes Kota Makassar.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai pembanding dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sekaligus dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu antara lain sebagai berikut:

**Table 1 - Penelitian Terdahulu**

No.	Nama / Tahun	Judul	Metode	Hasil
1.	Laksmi Wahyu Kurniasih dan Nina Widowati (Kurniasih and Widowati 2016)	Pelayanan Publik Dalam Menciptakan Pelayanan Prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang	menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan telah berubah dan didasarkan pada prinsip pelayanan prima, tetapi masih belum optimal karena ada kendala. Sumber daya manusia, infrastruktur, sistem manajemen informasi, dan operasional layanan adalah beberapa faktor yang mendorong dan menghambat layanan.
2.	Hariawan Abdullah	Strategi Dinas Kependudukan	merupakan penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa



	Kunta dan Rina Susanti Hartono (Kunta and Hartono 2021)	dan pencatatan Sipil dalam Mencapai Pelayanan Prima di 30 Kabupaten Bekasi	yang menggunakan metode kualitatif dengan cara interview dan penyebaran angket	meskipun ada perbedaan dan prinsip pelayanan prima dalam pelaksanaan pelayanan, masih belum optimal karena ada kendala. Sumber daya manusia, infrastruktur, sistem informasi manajemen, dan arus pelayanan adalah faktor pendorong dan penghambat layanan. Proses pelayanan sulit karena pegawai tidak memahami teknologi dengan baik.
3.	Tri Yuningsih (Yuningsih 2013)	Dasar-dasar Pelayanan Instansi Pemerintahan Menuju Pelayanan Prima; Suatu Telaah Teoritis	analisis dengan pendekatan kualitatif	Untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, pelayanan publik, yang diberikan oleh negara, harus dikombinasikan dengan pelayanan publik yang berkualitas tinggi. Pelayanan publik yang baik akan mempengaruhi keinginan masyarakat untuk mendukung dan



				<p>menaati pemerintah karena kesadaran dan kesukarelaan tidak diperlukan. Karena perubahan zaman, rakyat akan bertindak berdasarkan pilihan yang lebih logis untuk memilih untuk mendukung pemerintah atau tidak. Untuk memperkuat masyarakat, keterbukaan (transparency) dan akuntabilitas (accountability) pelayanan publik harus dibangun. Ini akan membuat pengelolaan pelayanan publik yang prima menjadi tolak ukur bagi masyarakat dan pemerintah sebagai suatu kontrak.</p>
--	--	--	--	---

*Sumber:* Kunta, Heriawan Abdullah, and Rina Susanti Hartono. 2021. "Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Mencapai Pelayanan Prima Di Kabupaten Bekasi." *Governance* 9(2):1–21.

Kurniasih, Laksmi Wahyu, and Nina Widowati. 2016. "Pelayanan Publik Dalam Menciptakan Pelayanan Prima Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

---

Kabupaten Pematang.” *Journal of Publik Policy and Management Review* 5(2):294–305.

Yuningsih, Tri. 2013. “Dasar-Dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima: Suatu Telaah Teoritis.” *Dialogue. Jiakp* 1(1):2004–2117.

## **B. Konsep dan Teori**

### **a. Penerapan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan. Sedangkan menurut beberapa ahli berpendapat bahwa, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya. (Yarist Firdaus et al. 2013)

Dan Menurut (Sutan Mohammad Zain) dalam (Saputra, Taufiq, and Husain 2018) penerapan adalah hal, cara atau hasil. Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan adalah suatu tindakan yang direncanakan dan dilakukan dengan teliti berdasarkan standar tertentu untuk mencapai suatu tujuan. Akibatnya, penerapan tidak berdiri sendiri, tetapi tetap dipengaruhi oleh objek berikutnya, yaitu program prosedur.

### **b. Transparansi**

*United Nation Development Program*, (Maani Dt 2009) transparansi adalah sistem informasi yang dikembangkan sehingga memungkinkan masyarakat dapat mengakses berbagai informasi mengenai pelayanan publik.

Masih Menurut (Maani Dt 2009) Transparansi setidaknya memiliki tiga aspek kritis: (1) berkaitan dengan ketersediaan informasi (availability of information); (2) kejelasan peran dan tanggung jawab di antara lembaga yang merupakan bagian dari proses-proses yang diperlukan transparansinya; dan (3) sistem dan kapasitas dibalik

produksi itu serta jaminan informasi yang tersistematis. Ketiga elemen penting ini saling terkait karena ketersediaan sistem informasi saja tidak cukup jika tidak ada penjelasan tentang fungsi dan tanggung jawab masing-masing lembaga yang terlibat dalam berbagai proses yang terjadi, yang semuanya memerlukan sistem yang stabil.

Menurut (Jitmau et al. 2017) transparansi adalah adanya kebijakan terbuka bagi pengawasan. Sedangkan yang dimaksud dengan informasi adalah informasi mengenai setiap aspek kebijakan pemerintah yang dapat dijangkau publik. Diharapkan keterbukaan informasi akan menghasilkan persaingan politik yang sehat, toleransi, dan kebijakan yang dibuat berdasarkan pilihan publik. Ada dua cara transparansi penyelenggaraan pemerintahan daerah dapat dilihat: (1) bukti pertanggungjawaban pemerintah kepada rakyat; dan (2) upaya untuk meningkatkan manajemen dan penyelenggaraan pemerintahan dan mengurangi kemungkinan praktik kolusi, korupsi, dan nepotisme (KKN).

Rohmah (2011) dalam (Jitmau et al. 2017) menyatakan transparansi meliputi keterbukaan dalam memberikan informasi yang nantinya dapat menghasilkan persaingan politik yang sehat, bertoleransi dan kebijakannya dibuat berdasarkan atas preferensi masyarakat. Jadi, transparansi adalah keterbukaan dalam memberikan publik informasi, pengetahuan, dan gambaran tentang keuangan partai politik. Publik menggunakan informasi ini untuk menilai kinerja partai politik dalam memenuhi kepentingan dan aspirasi rakyatnya.

Pendapat lain tentang pengertian transparansi menurut Lalolo (2003: 13) sesuai dengan kutipan dalam (Usman et al. 2016) adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintah, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan serta hasil yang dicapai.

Transparansi menurut (Usman et al. 2016) adalah keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktifitas pengelolaan sumber daya publik

kepada pihak yang membutuhkan yaitu masyarakat. Secara khusus transparansi dalam pelayanan pembuatan SIM di Polrestabes memfokuskan pada tiga indikator yaitu;

- 1) Prosedur pelayanan publik;
- 2) Rincian biaya pelayanan;
- 3) Informasi pelayanan publik

### **c. Pelayanan Publik**

Sinambela (2006) dalam jurnal (Usman et al. 2016) Buruknya pelayanan publik karena belum terlaksananya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam pembahasan ini Satuan Lalu Lintas Polrestabes Kota Makassar menjadi objek utama dalam pelayanan kepada masyarakat dalam hal pembuatan atau penerbitan Surat Izin Mengemudi untuk masyarakat yang memerlukan atau wajib menggunakan, memiliki saat berkendara. Polrestabes Makassar diharapkan memberi pelayanan dengan kinerja berdasarkan prinsip-prinsip good governance antara lain dengan menerapkan sistem pelayanan yang transparansi dan dapat dipertanggung jawabkan.

Menurut teori ilmu administrasi negara, pemerintahan negara pada hakikatnya menjalankan dua fungsi utama: pengaturan dan pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (legal state), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (welfare state). Baik fungsi pengaturan maupun pelayanan berkaitan dengan semua aspek kehidupan dan kehidupan masyarakat.

Menurut Moenir (2001:13) dalam (Ilhami 2020) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Jadi, tujuan pelayanan publik adalah untuk

menyediakan pelayanan publik yang diinginkan atau dibutuhkan oleh publik, serta bagaimana memberi tahu publik dengan tepat tentang pilihannya dan bagaimana memanfaatkannya.

Kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut:

- 1) *Reability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat;
- 2) *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan;
- 3) *Empathy*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan;
- 4) *Responsiviness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat;
- 5) *Tangibel*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi.

*Reability*, merupakan dimensi penting yang menegaskan Kapasitas untuk memberikan layanan yang kredibel, tepat waktu, dan tepat waktu adalah aspek penting. Anda harus menghormati komitmen Anda untuk memberikan layanan tepat waktu kepada pelanggan Anda dengan memberikan bantuan tepat waktu dan bebas kesalahan.

*Assurance* berarti menciptakan kepercayaan dan kredibilitas bagi pelanggan. Ini tergantung pada pengetahuan teknis karyawan, keterampilan komunikasi praktis, kesopanan, kredibilitas, kompetensi, dan profesionalisme. Keterampilan ini akan membantu perusahaan mendapatkan kepercayaan dan kredibilitas pelanggan.

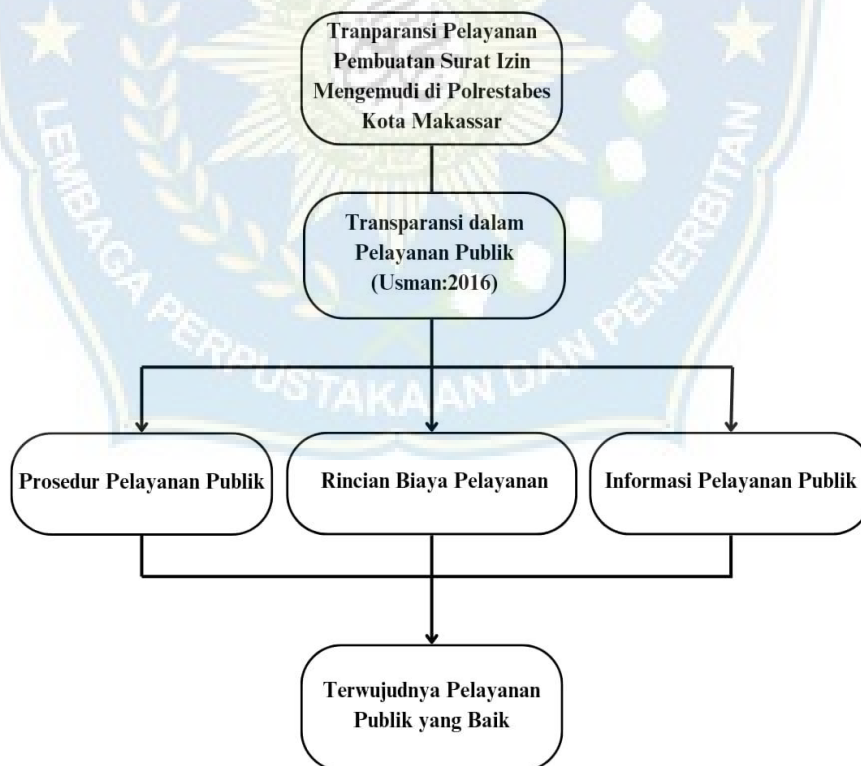
*Empathy*, yaitu untuk memastikan layanan yang penuh perhatian dan unik, empati adalah cara yang bagus untuk memuaskan pelanggan secara psikologis dan meningkatkan kepercayaan, kepercayaan, dan loyalitas.

*Responsif*, yang berfokus pada dua hal penting: kemauan dan ketepatan waktu, dan membantu pelanggan dengan hormat.

*Tangible*, meliputi ketersediaan fasilitas fisik, gaya kerja staf, peralatan, mesin, dan sistem informasi. Fokusnya adalah menyediakan fasilitas material dan fisik.

Menurut (Yarist Firdaus et al. 2013) pelayanan publik yang baik Konsep transparansi menunjuk pada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan *stakeholders* yang membutuhkan. Artinya jika semua elemen proses penyelenggaraan pelayanan, termasuk persyaratan, biaya, dan waktu yang diperlukan, serta hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan dipublikasikan secara terbuka sehingga semua orang dapat melihat dan memahaminya, maka praktik penyelenggaraan pelayanan dapat dinilai dengan transparansi yang tinggi.

### C. Kerangka Berpikir



**Gambar 1 - Kerangka Berpikir**

#### **D. Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian kerangka pikir diatas, Maka fokus dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana transparansi pelayanan publik dan faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polrestabes Kota Makassar.

#### **E. Deskripsi Fokus Penelitian**

##### **a. Prosedur Pelayanan Pembuatan SIM di Polrestabes Kota Makassar**

Harus melakukan menganalisis tentang langkah – langkah yang harus dilakukan untuk mendapatkan SIM yang telah ditetapkan dan mengevaluasi proses pembuatan SIM di Polrestabes Kota Makassar dengan penekanan khusus pada aspek SOP. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan wawasan yang mendalam tentang SOP dalam pembuatan SIM dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan atau peningkatan pelayanan.

##### **b. Rincian Biaya Pelayanan Sim di Polrestabes Kota Makassar**

Untuk mengetahui rincian biaya pembuatan SIM di Polrestabes Kota Makassar akan memerlukan sejumlah biaya. Biaya yang dikeluarkan tersebut merupakan tarif resmi PNBP SIM yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

##### **c. Informasi Pelayanan Publik di Polrestabes Kota Makassar**

Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana informasi Pelayanan Publik di Polrestabes Kota Makassar.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Makassar di Jl. Tello Baru. Waktu penelitian dilakukan kurang lebih selama dua bulan, di mulai dari bulan Januari 2024 hingga Februari 2024.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

##### **1. Jenis penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk mengungkapkan masalah, keadaan, atau kejadian. Jadi, apa yang ditemukan di lapangan mengungkapkan kebenaran dan memberikan gambaran yang objektif tentang bagaimana hal-hal di dunia nyata.

##### **2. Tipe penelitian**

Tipe penelitian ini menggunakan tipe deskriptif, yang berarti penelitian menyeluruh tentang seseorang, organisasi, program kegiatan, atau hal lainnya selama periode waktu tertentu. Tujuannya adalah untuk mendapatkan gambaran yang lengkap dan mendalam tentang suatu entitas. Teori dibuat melalui analisis data yang dihasilkan dari studi kasus.

#### **C. Informan**

Sumber data penelitian atau narasumber adalah informan. Informan harus memiliki banyak pengalaman dalam penelitian dan dapat memberikan perspektif pribadi mereka tentang nilai-nilai, sikap, proses, dan kebudayaan yang mendasari penelitian. Informan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah:



1. Masyarakat minimal 3 orang.
2. Staff / kepolisian yang mengelola prosedur pembuatan Surat Izin Mengemudi.

**Table 2 – Daftar Informan**

NO	INISIAL NAMA	JABATAN
1	WS	Kepala Satuan Lalu lintas
2	AD	Masyarakat
3	ID	Masyarakat
4	DF	Masyarakat
5	CD	Masyarakat

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian. karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai sumber. Jika dilihat dari sumber datanya, maka cara pengumpulan data menggunakan :

1. Wawancara adalah wawancara langsung dengan sumber data. Sumber data adalah individu yang dianggap memiliki kemampuan untuk memberikan data yang diperlukan.
2. Observasi adalah metode pengumpulan data informasi yang dilakukan dengan mengamati dan menulis secara sistematis tentang peristiwa dan elemen yang akan diteliti di lokasi penelitian.
3. Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data sehingga hasilnya menjadi relevan untuk penelitian. Dokumentasi dapat mencakup buku-buku, peraturan, laporan kegiatan, foto, file, dan jenis data lainnya yang dapat diperoleh dengan cara ini.

### **E. Teknik Analisis Data**

Data kualitatif berbentuk deskriptif, berupa kata-kata lisan atau tulisan tentang tingkah laku manusia yang dapat diamati (Taylor dan Bogdan, 1984) dalam (Agusta 2003). Data kualitatif dapat dipilah menjadi tiga jenis (Patton, 1990) dalam (Agusta 2003):

- 1) Hasil pengamatan: uraian rinci tentang situasi, kejadian, interaksi, dan tingkah laku yang diamati di lapangan.
- 2) Hasil pembicaraan: kutipan langsung dari pernyataan orang-orang tentang pengalaman, sikap, keyakinan, dan pemikiran mereka dalam kesempatan wawancara mendalam.
- 3) Bahan tertulis: petikan atau keseluruhan dokumen, surat-menyurat, rekaman, dan kasus sejarah.

Perbedaan antara data kualitatif dan data kuantitatif data kualitatif terdiri dari salinan frasa yang diucapkan oleh subjek penelitian dalam bahasanya sendiri. Peneliti dapat mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang masyarakat dengan memberikan penjelasan mendalam tentang pengalaman orang-orang melalui interpretasi mereka tentang kehidupan, pengalaman mereka, dan interaksi sosial. Ini berbeda dari penelitian kuantitatif, di mana pengalaman responden dimasukkan ke dalam kategori yang ditetapkan oleh peneliti sendiri.

### **F. Teknik Pengabsahan Data**

Triangulasi menurut Moleong (2007:330) dalam (Roza 2012) triangulasi adalah teknik pemeriksaan data dengan memanfaatkan sesuatu hal lain. Di luar data itu untuk keperluan data dengan memanfaatkan sesuatu hal lain. Di luar data itu untuk keperluan data pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Tingkat kepercayaan terhadap data penelitian ini merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk membuktikan bahwa apa yang diamati sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya.

Triangulasi yaitu teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan data dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada (Sugiyono 2010: 330) dalam (Fitriani 2013). Keabsahan data penelitian ini dibuktikan dengan metode berikut:

1. Triangulasi waktu: Ini dapat digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau dalam berbagai situasi atau waktu.
2. Triangulasi sumber: Ini dapat digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan mengecek data dari berbagai sumber.
3. Triangulasi teknik: Ini dapat digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan mengecek data dari berbagai sumber.



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Lokasi Penelitian**

Kota Makassar atau dikenal sebagai Ujungpandang atau Ujung Pandang adalah kota dan ibu kota Provinsi Sulawesi Selatan. Kota terbesar di pulau Sulawesi berada di pesisir barat daya pulau, berhadapan dengan Selat Makassar.

Makassar, juga dikenal sebagai Macassar, Mangkasar, dan Ujung Pandang (1971–1999), adalah salah satu kota metropolitan di Indonesia dan ibu kota provinsi Sulawesi Selatan. Kota terbesar keempat di Indonesia adalah Makassar, yang juga merupakan kota terbesar di Kawasan Timur Indonesia. Kota Makassar adalah pusat pelayanan di Kawasan Timur Indonesia (KTI). Ini adalah pusat perdagangan dan jasa, pusat kegiatan industri, pusat kegiatan pemerintahan, pusat angkutan barang dan penumpang baik darat, laut, maupun udara, dan pusat pendidikan dan kesehatan.

Kota ini terdiri dari 14 kecamatan dan 143 kelurahan. Kota ini terletak pada ketinggian 0-25 meter dari permukaan laut. Pada tahun 2000, total penduduk Kota Makassar adalah 1.130.384 orang, terdiri dari 557.050 pria dan 573.334 perempuan, dengan pertumbuhan rata-rata 1,65 %.

- 1) Letak : Koordinat 5°8'S 119°25'E di pesisir barat daya pulau Sulawesi, menghadap Selat Makassar.
- 2) Batas: Kabupaten Pangkajene Kepulauan berada di sebelah utara, Kabupaten Maros berada di sebelah timur, dan Kabupaten Gowa berada di sebelah selatan. Selat Makassar berada di sebelah barat.
- 3) Orang-orang dari berbagai etnis hidup bersama di masyarakat Makassar. Kebanyakan orang Makassar adalah Bugis Makassar, dan orang lain berasal dari suku Bugis, Toraja, Mandar, Buton, Tionghoa, dan Jawa.
- 4) Mayoritas orang di Makassar beragama Islam.

- 5) Kota ini terdiri dari 14 kecamatan, 143 kelurahan, 885 jalan raya lintas, dan 4446 kepala desa. Suhu udara di Makassar adalah 20–32° Celcius dan berada di ketinggian 0–25 meter dari permukaan laut.
- 6) Luas wilayah kota Makassar adalah 128,18 km<sup>2</sup>, dengan total 175,77 km<sup>2</sup>. Sungai Tallo mengalir di sebelah utara kota dan Sungai Jeneberang mengalir di sebelah selatan.

Luas wilayah kecamatan : 1 Tamalanrea : 31,84 km<sup>2</sup>; 2 Biringkanaya 48,22 km<sup>2</sup>; 3 Manggala 24,14 km<sup>2</sup>; 4 Panakkukang 17,05 km<sup>2</sup>; 5 Tallo 5,83 km<sup>2</sup>; 6 Ujung Tanah 5,94 km<sup>2</sup>; 7 Bontoala 2,10 km<sup>2</sup>; 8 Wajo 1,99 km<sup>2</sup>; 9 Ujung Pandang 2,63 km<sup>2</sup>; 10 Makassar 2,52 km<sup>2</sup>; 11 Rappocini 9,23 km<sup>2</sup>; 12 Tamalate 20,21 km<sup>2</sup>; 13 Mamajang 2,25 km<sup>2</sup>; 14 Mariso 1,82 km<sup>2</sup>.

- 1) Kepadatan Penduduk : 6.646,5/km<sup>2</sup>
- 2) Jumlah penduduk : 1,168,258 jiwa.

Berikut ini adalah peta Kota Makassar:

**Gambar 2 - Peta Kota Makassar**



Sumber: <https://makassarkota.go.id/peta-wilayah-administrasi-kota-makassar>

Polrestabes Makassar, salah satu lembaga kepolisian terbesar di Kota Makassar, berfungsi sebagai tempat perlindungan bagi warga kota dan berlokasi di pusat kota, Jl. Ahmad Yani No. 9 Makassar, di mana banyak aktivitas terjadi. Pasti hanya orang-orang yang terlibat dalam hubungan antara masyarakat dan kepolisian.

POLRESTABES, yang sebelumnya disebut sebagai Kepolisian Wilayah Kota Besar (POLWILTABES) telah mengalami perubahan drastis dari sebelumnya berfungsi sebagai resor kepolisian Polwiltabes. Diresmikan pada tanggal 19 Februari 2010 sebagai resor kepolisian Polrestabes sebagai bagian dari reformasi struktural Polri untuk meningkatkan kinerja dengan menjadi lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel.

Adapun tugas Polrestabes Makassar secara umum sebagai instansi penegakan hukum yang cukup besar di Kota Makassar

1. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat
2. Menegakkan hukum
3. Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat

Polrestabes Makassar berusaha mewujudkan kepolisian yang terampil, cepat, tangguh, dan terpercaya yang membantu masyarakat dalam setiap masalah yang dihadapi dan melindungi masyarakat. Aktivitas sehari-hari Polrestabes Makassar memenuhi kebutuhan masyarakat, baik di dalam maupun di luar kantor. Pelayanan kepribadian masyarakat seperti pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), di dalam kantor masih lamban atau tidak memadai untuk melayani masyarakat.

## **1. Visi dan Misi Polrestabes Makassar**

- a. Visi

- 1.) Terwujudnya polisi yang semakin professional, modern, dan terpercaya guna mendukung terciptanya Kota Makassar, yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong.

b. Misi

- 1) Berupaya melanjutkan reformasi internal kepolisian.
- 2) Mewujudkan organisasi dan postur polisi yang ideal dengan didukung sarana dan prasarana kepolisian modern.
- 3) Mewujudkan pemberdayaan kualitas sumber daya manusia polisi yang professional dan kompeten, yang menjunjung etika dan HAM
- 4) Peningkatan kesejahteraan anggota polisi.
- 5) Meningkatkan kualitas pelayanan prima dan kepercayaan terhadap Publik
- 6) Memperkuat kemampuan pencegahan kejahatan dan deteksi dini berlandaskan prinsip kepolisian proaktif dan kepolisian yang berorientasi pada penyelesaian akar masalah.
- 7) Meningkatkan harkamtibmas dengan mengikut sertakan publik melalui sinergitas polisional.
- 8) Mewujudkan penegak hukum yang professional dan berkeadilan.

## **2. Struktur Organisasi Polrestabes Makassar**

Polri diorganisasikan dari tingkat pusat hingga kewilayahan. Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia (Mabes Polri) merupakan organisasi tingkat pusat, sedangkan organisasi tingkat kewilayahan terdiri dari Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah (Polda) di tingkat provinsi, Kepolisian Negara Republik Indonesia Resort (Polres) di tingkat kabupaten/kota, dan Kepolisian Negara Republik Indonesia Sektor (Polsek) di tingkat kecamatan. Berikut adalah susunan struktur organisasi Polres:



a. Unsur Pimpinan

- 1) Kapolres
- 2) Wakapolres

b. Unsur pengawas dan pembantu pimpinan

- 1) Seksi Pengawas (SIWAS)
- 2) Seksi Provost dan Paminal (SIPROPAM)
- 3) Seksi Keuangan (SIKEU)
- 4) Seksi Umum (SIUM)
- 5) Bagian Operasional (BAGOPS)
  1. SUBBAGBINOPS
  2. SUBBAGDALOPS
  3. SUBBAGHUMAS
- 6) Bagian Perencanaan (GAG REN)
  1. SUBBAGPROGAR
  2. SUBBAGDALGAR
- 7) Bagian Sumber Daya (BAGSUMDA)
  1. SUBBAGPRES
  2. SUBBAGSARPRAS
  3. SUBBAGKUM

c. Unsur pelaksana tugas pokok

- 1) Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)
- 2) Satuan Intelijen dan Keamanan (SAT INTELKAM)
- 3) Satuan Reserse dan Kriminal (SAT RESKRIM)
- 4) Satuan Reserse Narkoba (SAT RESNARKOBA)
- 5) Satuan Pembinaan Masyarakat (SAT BINMAS)
- 6) Satuan Samapta Bhayangkara (SAT SABHARA)
- 7) Satuan Lalu Lintas (SAT LANTAS)
- 8) Satuan Perawatan Tahanan dan Barang Bukti (SAT TAHTI)
- 9) Satuan Pengamanan Objek Vital (SAT PAM OBVI)



10) Satuan Polisi Perairan (SAT POLAIR)

d. Unsur pendukung

1) Seksi Teknologi Informasi Polisi (SITIPOL)

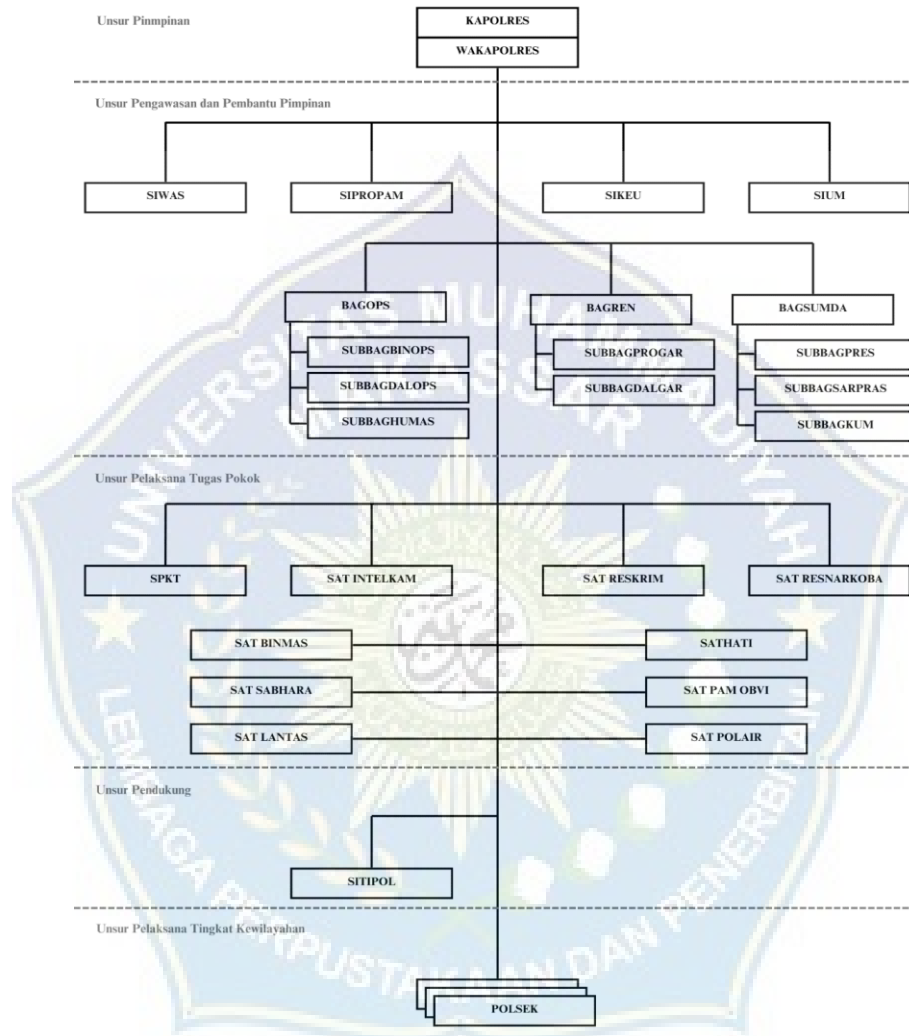
e. Unsur pelaksana Tingkat kewilayahan

1) Polsek



Berikut ini adalah struktur organisasi Polri tingkat Polres:

**Gambar 3 - Struktur Organisasi Polrestabes Makassar**



Sumber: <https://humas.polri.go.id/profil/struktur-organisasi/>

### 3. Jenis Layanan di Polrestabes Makassar

- Laporan Polisi (LP)
- Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTPLP)

- c. Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP)
- d. Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK)
- e. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
- f. Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP)
- g. Surat Keterangan Lapori Diri (SKLD)
- h. Surat Ijin Keramaian
- i. Surat Rekomendasi Ijin Usaha Jasa Pengamatan
- j. Surat Ijin Mengemudi (SIM)
- k. Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)

#### **4. Waktu pelayanan di Polrestabes Makassar**

Berikut ini adalah waktu pelayanan di Polrestabes Makassar:

Senin – Kamis : 08:00 – 12:00 WITA dan 13:00 – 16:00 WITA

Jumat : 08:00 – 11:30 WITA dan 13:00 – 15:00 WITA

Tanggal Merah : Tutup

#### **B. Hasil Penelitian**

Hasil penelitian diuraikan dari jawaban yang diperoleh dari hasil wawancara Informan yang merupakan narasumber yang menjadi pihak yang terpengaruh secara langsung oleh kepemimpinan di Polrestabes Kota Makassar dan beberapa informan lainnya. Jadi, pada bab ini akan memberikan pemaparan dengan menguraikan jawaban dari rumusan masalah. Pertama, akan dijelaskan bagaimana layanan SIM dapat dianggap transparan. Selanjutnya, akan dibahas apakah layanan SIM benar-benar transparan.

##### **1. Transparansi / informasi pelayanan publik**

Transparansi pada akhirnya akan menciptakan akuntabilitas antara pemerintah dengan rakyat. Penerapan transparansi di pemerintah daerah mengacu pada upaya untuk membuka dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat terkait informasi, kebijakan, dan keputusan yang diambil oleh Pemerintah.

Berikut ini beberapa persyaratan yang wajib dipenuhi untuk membuat SIM. Persyaratan ini sudah tertuang pada Undang-undang Nomor 22 2009 tepatnya pasal 81, diantaranya :

1. Memiliki umur paling rendah 17 tahun
2. Sehat jasmani dan rohani
3. Memiliki kemampuan untuk menulis dan membaca
4. Memiliki pengetahuan tentang mengendarai teknik dasar sepeda motor
5. Mengetahui peraturan lalu lintas secara umum
6. Memiliki KTP
7. Mengisi formulir pendaftaran SIM secara tertulis atau mendaftar melalui online melalui laman berikut [sim.korlantas.polri.go.id](http://sim.korlantas.polri.go.id).
8. Bersedia mengikuti tes ujian praktik dan teori sesuai prosedur yang ada.

Di Polrestabes Kota Makassar ada yang namanya SATPAS (Satuan Penyelenggara Administrasi SIM) yang dimana pelayanan SIM ini sudah transparansi karena sudah mengikuti SOP yang berlaku, Seperti hal yang di ungkapkan oleh bapak WS selaku kepala satuan lalu lintas bahwa:

“jadi begini kalau untuk kami di satpas kami disini kan untuk penerbitan sim ini ada dua penerbitan SIM baru dan perpanjangan sim mengenai masalah transparansi boleh di cek karena kami bysistem, semua ada SOP nya mulai dari pendaftaran kemudian pemeriksaan Kesehatan, psikotes, semua harus pemohon sendiri yang datang melakukan pengurusan sendiri, kemudian setelah di daftar dan datanya terinput sesuai dengan golongan

sim yang akan di mohonkan baru, ataupun perpanjangan semuanya bysistem dan itu tidak boleh di wakilkkan atau hanya mengirim foto saja karena kami punya aplikasi yang langsung terpusat di porlantas dengan servernya yang terpusat dan itu tidak bisa melalui manual dalam artian kita melakukan proses penerbitan sim itu bukan semau mau kita, tidak bisa seperti itu! Jadi semua itu bysistem” (Hasil wawancara kepala satuan lalu lintas pada tanggal 30 januari 2024).

Berdasarkan kesimpulan hasil wawancara tersebut kepada satuan lalu lintas, bahwa pelayanan SIM tersebut sudah transparan dikarenakan telah mengikuti segala SOP yang berlaku dan pelayanannya melalui web atau aplikasi maka bisa dikatakan sudah transparan dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polrestabes Kota Makassar.

Adapun mekanisme penerbitan Surat Izin Mengemudi / SOP di Sanlantas Polrestabes Kota Makassar yaitu terdiri dari:

- 1) Persyaratan administrasi
  - a. Surat keterangan dokter
  - b. Foto kopi KTP sah
  - c. Surat permohonan SIM yang diambil dari website resmi

Polrestabes Kota Makassar

- 2) Pendaftaran
- 3) Registrasi
- 4) Foto
- 5) Pencerahan dan teori

- 6) Praktek
- 7) Produksi SIM

Adapun mekanisme penerbitan Surat Izin Mengemudi perpanjangan. Mekanisme tersebut sudah tertuang dalam Peraturan Kepolisian No. 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan SIM.

1. Persyaratan administrasi
  - a. Surat keterangan dokter
  - b. Foto kopi KTP sah
  - c. SIM lama yang masih berlaku
  - d. Permohonan SIM yang diambil dari website resmi Polrestabes Kota Makassar
2. Pendaftaran
3. Registrasi
4. Foto
5. Produksi SIM

Peneliti mengemukakan data peserta yang melakukan pengurusan pembuatan SIM di Polrestabes Kota Makassar.

1. Andi Dimas (AD) dengan umur 18 tahun melakukan pengurusan SIM C.

2. Indri Desti Rahmawati (ID) dengan umur 19 tahun melakukan pengurusan SIM C.
3. Darwis Fairuz (DF) dengan umur 21 tahun melakukan pengurusan SIM A.
4. Cristina Delia (CD) dengan umur 18 tahun melakukan pengurusan SIM A.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan salah satu masyarakat peserta pelayanan SIM yaitu Ibu AD yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya pelayanan di Polrestabes Kota Makassar dalam pembuatan SIM itu bisa dibilang sudah transparan. Pada awalnya saya melihat persyaratan untuk melakukan tata cara pembuatan SIM pada platform Instagram milik Polrestabes Kota Makassar kemudian saya melengkapi persyaratan yang dibutuhkan untuk melakukan pembuatan SIM dan mengikuti standar prosedur yang ada” (Hasil wawancara AD salah satu peserta pembuatan sim pada tanggal 30 januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Ibu AD salah satu peserta pembuatan SIM, dalam hasil wawancara terungkap bahwa pelayanan di Polrestabes Kota Makassar dalam pembuatan SIM itu sudah dikatakan transparan dikarenakan salah satu peserta pembuatan Surat Izin Mengemudi melihat persyaratan atau biaya – biayanya di platform Instagram milik Polrestabes Kota Makassar dan langsung mendaftar di web ataupun di aplikasi tersebut dan salah satu syarat transparansinya pelayanan tersebut karena adanya platform sosial media maka dikatakan sudah transparan.

Berikut ini adalah gambar website dan Sosial Media Satlantas Polrestabes Kota Makassar

**Gambar 4 - Laman sosial media Instagram Satlantas Polrestabes Kota Makassar**



**Gambar 5- Laman Website Pendaftaran online Satlantas Polrestabes Kota Makassar**





**Gambar 6 - Laman sosial media Twitter Satlantas Polrestabes Kota Makassar**



Di Pelayanan pengurusan Surat Izin Mengemudi peneliti mendapatkan beberapa faktor yang menghambat pelayanan dari pembuatan SIM di Polrestabes Kota Makassar. Berdasarkan hasil wawancara pelayanan Surat Izin Mengemudi dengan bapak WS selaku kepala satuan lalu lintas bahwa:

“Faktor penghambat untuk ini mungkin cuaca ya atau semacamnya kenapa saya bilang begitu karena apabila sekarang pemohon sudah melewati tahap uji teori kemudian mau melaksanakan ujian praktek Ketika cuaca tidak bersahabat seperti hujan deras dan angin kencang mungkin bisa terhambat itu yang pertama. Kemudian yang kedua faktor sistem karena ini semua komputerisasi dan itu memerlukan konektifitas harus ada jaringan yang bagus dari polantas ke jajaran kami, jika ada trouble dari sistem aplikasi SIM itu tidak akan bisa tercetak SIM karena ini semua adalah sistem. Misalnya Sekarang ada nomor registrasi itu tahapannya input data kemudian identifikasi contohnya di input data terkendala, tidak bisa menyimpan data dengan kendala jaringan seperti itu maka tidak bisa

dilanjutkan ke tahap bagian foto. Jadi semua alurnya semua berkaitan dan tidak bisa kami melewati atau melangkahi tahapan tersebut dan semua melalui *online*. Dalam artian masyarakat WNI orang manapun bisa melakukan pengurusan SIM disini dan juga di SATPAS yang lain. Jadi semua warga negara itu bisa melakukan pengurusan SIM walaupun tidak sesuai dengan domisili dan bisa mengurus disini dan begitu pun dengan perpanjangannya. Begitupun juga dengan perpanjangannya walaupun kita berada di Jakarta tidak harus kembali ke makassar, cukup di SATPAS Jakarta” (Hasil wawancara WS selaku kepala satuan lalu lintas pada tanggal 30 januari 2024)

Dari kesimpulan hasil wawancara kepala satuan lalu lintas bahwa yang menghambat yaitu faktor cuaca, semua aktifitas pelayanan lapangan di hentikan apabila terjadi hujan deras, dan faktor yang kedua yaitu terjadinya *trouble* jaringan karena apabila terjadi *trouble* jaringan dari pusat maka komputerisasi tidak berfungsi dengan kata lain terjadinya eror dan semua prosedur tidak boleh melangkah apabila koneksi jaringan *trouble* di pembuatan foto maka harus menunggu sampai jaringan tersebut normal kembali.

Jadi beberapa faktor yang menghambat yaitu cuaca yang buruk dan adanya gangguan jaringan maka segala bentuk pelayanan di Polrestabes Kota Makassar terhambat.

Berikut ini salah satu peserta pembuatan Surat Izin Mengemudi yaitu ID mengatakan bahwa:

“Benar, kalau sistem dari pelayanan tersebut eror kita sebagai peserta sim harus menunggu lagi sampai normal kembali, misalnya kalau inputan KTP terus gagal maka harus mengulangi lagi sampai tidak gagal dan tidak bisa melangkahi salah satu syarat uplodtan di web atau aplikasi tersebut”( Hasil

wawancara ID salah satu peserta pembuatan SIM pada tanggal 30 januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap ID salah satu peserta pembuatan SIM, dalam hasil wawancara terungkap bahwa benar faktor penghambat di Polrestabes Kota Makassar dalam pembuatan SIM itu yaitu hanya soal konektivitas atau jaringan jadi jika sistem atau aplikasi bermasalah maka tidak terjadinya inputan data peserta sampai normal kembali.

Adapun solusi dari beberapa faktor yang menghambat di Polrestabes Kota Makassar bagian pelayanan SIM yaitu dapat dilihat dari wawancara WS selaku kepala satuan lalu lintas bahwa:

“Solusinya kami akan berkoordinasi karena itu semua ada teknisi atau vendor dari pusat yang memegang aplikasi pelayanan SIM online. Misalnya jika di SATPAS 1905 Makassar ada kendala dibagian foto tidak bisa menyimpan foto tersebut. Nanti teknisi tersebut akan mengeceknya by sistem agar di perbaiki masalah tersebut. Jadi semua masalah itu bisa terkoordinir.” (Hasil wawancara WS selaku kepala satuan lalu lintas pada tanggal 30 januari 2024)

Dari hasil wawancara peneliti dapat di simpulkan bahwa solusi dari faktor penghambat tersebut yaitu berkoordinasi melewati teknisi atau vendor dari pusat yang memegang aplikasi SIM online tersebut dan dari teknisi tersebut akan memperbaiki masalah mengenai jejaringan.

Jadi solusi dari beberapa yang menghambat di pelayanan Surat Izin Mengemudi yaitu teknisi atau vendor yang akan memperbaikinya di luar faktor cuaca yang buruk itu sendiri.

Di pelayanan Surat Izin Mengemudi ini peneliti mau membuktikan bahwa ada atau tidaknya sistem Percaloan di dalam pelayanan ini. Ada atau tidak nya percaloan di Polrestabes Makassar di dalam pelayanan SIM ini saya sebagai peneliti mengadakan wawancara dan dapat dilihat dari wawancara WS selaku kepala satuan lalu lintas mengatakan bahwa:

“Kalau masalah ini termasuk subjektif ya. Kenapa saya bilang begitu. Kami disini melarang keras adanya praktek Percaloan bahkan benner-benner kami itu memeberikan saran atau petunjuk kepada pemohon SIM untuk percaya diri dengan kemampuan sendiri dalam mengurus SIM tanpa melalui bantuan dari calo ataupun petugas. Jadi kami di media sosial juga selalu melakukan sosialisasi tentang pembuatan SIM untuk bebas dari pencaloan. Makanya di berbagai kesempatan ada tim kami (tim medsos) membuat semacam konteks atau konten untuk menyiarkan kepada Masyarakat Kota Makassar apabila ingin membuat SIM tidak perlu melalui CALO, cukup dengan mempersiapkan diri dalam arti mempelajari semua pengetahuan berlalu lintas melalui via google ataupun semacamnya” (Hasil wawancara WS selaku kepala satuan lalu lintas pada tanggal 30 januari 2024).

Dari hasil wawancara WS selaku kepala satuan lalu lintas dapat disimpulkan bahwa di Polrestabes Makassar dalam pelayanan sim sudah melarang keras adanya terjadi percaloan maka dari itu staf tersebut melakukan sosialisasi bebas percaloan

terhadap masyarakat di medsos maupun dengan pembuatan banner dengan sebutan pembuatan sim bebas percaloan.

Jadi peneliti belum menemukan adanya bukti percaloan lewat wawancara bapak WS maka peneliti mewawancarai salah satu peserta pelayanan Surat Izin Mengemudi, AS mengatakan bahwa:

“Kalau saya sendiri membuat SIM tidak pakai calo tetapi ada saudara saya kemarin pas sampai disini di parkir sudah di tawari pembuatan sim dan tanpa tes dan membayar sebesar 250.000/orang dan langsung jadi, dan saudara saya iya kan hal tersebut dan langsung di uruskan melalui telpon genggam oleh oknum tersebut dan saudara saya tidak tahu menahu tentang oknum tersebut ini, apakah bagian dari satlantas atau hanya orang luar saja yang mengerti alur pelayanan sim tersebut. Nah setelah itu saudara saya langsung di arahkan pergi foto di mall trans tepatnya di parkir dalam trans setelah itu saudara saya di suruh menunggu sekitar 30 menit dan sim nya langsung jadi pada saat itu dan tidak menunggu sehari – hari, hal ini sudah masuk percaloan yah?Ujar AS salah satu peserta pembuatan Surat Izin Mengemudi ini” (Hasil wawancara AS salah satu peserta pembuatan sim pada tanggal 30 januari 2024)

Dari hasil wawancara terhadap AS mengemukakan bahwa bukan dia yang termakan percaloan tetapi saudara dia, jadi kesimpulan hasil wawancara ini yaitu di Polrestabes Kota Makassar khususnya di pelayanan SIM tersebut masih ada beberapa oknum yang berkeliaran melakukan percaloan secara sembunyi kepada masyarakat dan tidak di ketahui oleh atasan.

Oleh karena itu saya sebagai peneliti memberikan saran bahwa dengan sigap menindak lanjuti adanya oknum percaloan tersebut. Maka dari itu saya peneliti ingin

meminta pertanggung jawaban terhadap atasan yang berhak memberikan sanksi terhadap beberapa oknum percalon tersebut.

Oleh karena itu peneliti mewawancarai bapak WS selaku kepala satuan lalu lintas yang berhak memberikan sanksi terhadap oknum percalon tersebut, bapak WS mengatakan bahwa:

“Iya, dengan tegas kami dari Tingkat pusat sampai Tingkat polres ada Namanya *punishment*. Apabila ada anggota yang menyalahgunakan wewenangnya dalam artian menjadi calo seperti itu apabila ditemukan akan di proses dengan cara disiplin dan di demosi atau penurunan jabatan ataupun di pindahkan di tempat lain dalam jangka waktu tertentu, dan sanksi lainnya juga tidak bisa mengikuti Pendidikan atau pangkatnya tertunda” (Hasil wawancara WS selaku kepala satuan lalu lintas pada tanggal 30 januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas sudah menjelaskan bahwa jika ada terdapat oknum yang menyalahgunakan wewenangnya sebagai calo sudah pasti mendapatkan sanksi nya itu sendiri dan akan ada penurunan jabatan seperti yang dikatakan kepala satuan lalu lintas.

Jadi benar jika ada terdapat oknum yang menyalahgunakan wewenangnya akan dengan sigap melakukan Tindakan hukum dengan tegas sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.



**Gambar 7 - Bukti dokumentasi “Deklarasi Zona Bebas Percaloan”**



## 2. Rincian biaya Pelayanan Surat Izin Mengemudi

Jadi adapun biaya sim di Polrestabes Makassar khususnya di pelayanan sim tersebut bapak WS selaku kepala satuan lalu lintas mengatakan bahwa:

“Biaya penerbitan sim itu sudah di atur oleh PP Nomor 76 tahun 2020 yang mengatur tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada kepolisian negara republik Indonesia. Yang dimana besarnya itu SIM baru dan perpanjangannya berbeda (tarif). Misalkan penerbitan SIM baru motor dan mobil itu berbeda, untuk SIM motor sebesar Rp.100.000. sedangkan untuk SIM mobil sebesar Rp. 120.000. Kemudian untuk perpanjangan untuk SIM motor itu Rp.75.000 dan untuk perpanjangan SIM mobil sebanyak Rp. 80.000. Adapun biaya jasa lainnya seperti halnya biaya Kesehatan, denda, dan psikotes, itu diluar dari kami walaupun pihak penyelenggara psiko dengan pihak kepolisian ada MoU

untuk menunjuk Lembaga psiko mana yang berhak untuk mengeluarkan rekomendasi bahwa pemohon SIM itu sehat secara Rohani”(Hasil wawancara WS selaku kepala satuan lalu lintas pada tanggal 30 januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara sudah menjelaskan bahwa WS selaku kepala satuan lalu lintas mengemukakan biaya penerbitan SIM itu sudah diatur oleh PP nomor 76 tahun 2020 yang mengatur tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada kepolisian negara republik Indonesia, yang dimana satlantas dalam pelayanan SIM tersebut tidak bisa mengubah atau mengganggu gugat tarif tersebut karena sudah diatur oleh aturan PP nomor 76 tahun 2020.

Jadi biaya penerbitan SIM itu sudah diatur oleh PP No. 76 tahun 2020 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku di lingkungan Polri, oleh karena itu Polrestabes Kota Makassar tidak bisa mengubah atau mengganggu gugat tarif tersebut karena sudah di atur.



Berikut tabel tarif biaya pelayanan Surat Izin Mengemudi di Polrestabes Kota

Makassar:

**Table 3 – Tarif Biaya Pengurusan SIM**

No.	Jenis Golongan SIM	Besaran Biaya SIM Baru	Besaran Biaya SIM Perpanjangan
1	SIM A	Rp. 120.000,-	Rp. 80.000,-
2	SIM B I	Rp. 120.000,-	Rp. 80.000,-
3	SIM B II	Rp. 120.000,-	Rp. 80.000,-
4	SIM C	Rp. 100.000,-	Rp. 75.000,-
5	SIM C I	Rp. 100.000,-	Rp. 75.000,-
6	SIM C II	Rp. 100.000,-	Rp. 75.000,-
7	SIM D	Rp. 50.000,-	Rp. 30.000,-
8	SIM D I	Rp. 50.000,-	Rp. 30.000,-
9	SIM Internasional	Rp. 250.000,-	Rp. 225.000,-

Jadi tarif diatas sudah tidak boleh di ganggu gugat oleh pihak manapun dikarenakan sudah di atur oleh PP No. 76 tahun 2020 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku di lingkungan Polri,

Oeh karena itu peneliti mewawancarai salah satu peserta pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polrestabes Kota Makassar mengenai tarif pembuatan SIM DF mengatakan bahwa:

“Benar, di pengurusan sim ini tarifnya tidak berubah ubah yang dimana kalau sim motor itu sebesar Rp. 100.000 rupiah dan sim mobil sebesar 120.000 rupiah jadi bisa dibilang murah yah dan tidak ada biaya – biaya tambahan lagi tapi kalau biaya psikologis biasanya ada tarif kesehatan namanya, cek kesehatan mungkin cuman itu yang di bayar lagi selebihnya

tidak ada” (Hasil wawancara DF salah satu peserta pembuatan sim pada tanggal 30 januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap salah satu masyarakat yang sudah melewati pengurusan SIM ini yaitu di Polrestabes Kota Makassar khususnya di pelayanan sim ini biayanya terpantau murah dan tidak berubah ubah, biaya ekstranya pun hanya biaya cek kesehatan saja selebihnya sudah tidak ada.

### **3. Prosedur Pelayanan Publik / SOP**

Adapun tentang SOP pengurusan sim tersebut peneliti mewawancarai WS selaku kepala satuan lalu lintas.

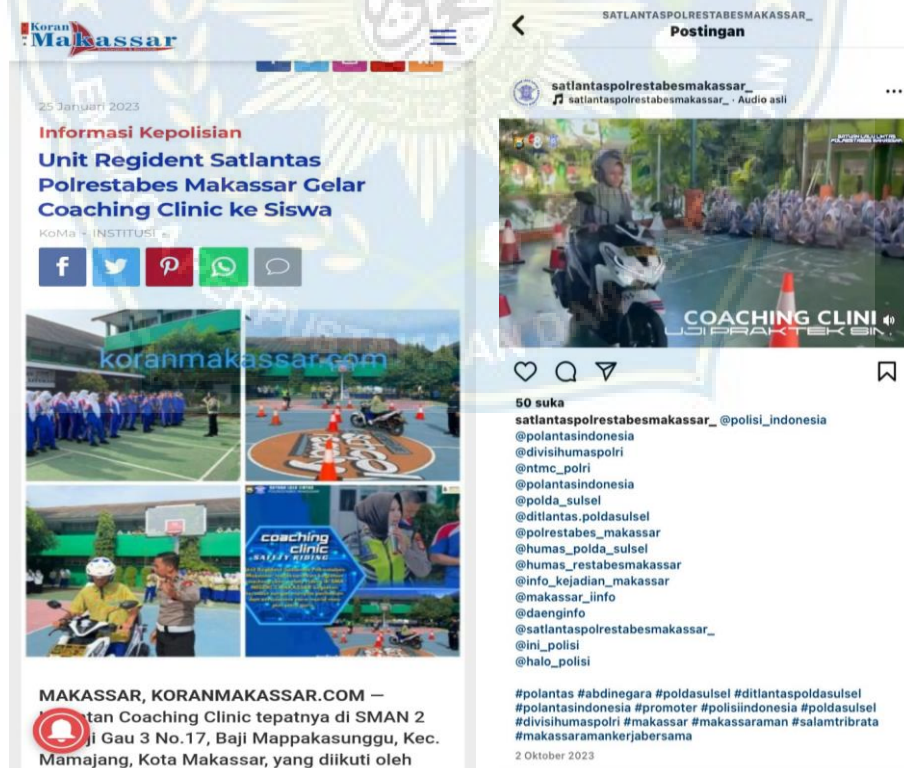
“Untuk masyarakat sekarang kan banyak pengguna gadget sebesar 65% yang sudah memegang media sosial kami memanfaatkan hal itu dan 35% lainnya itu kalangan yang sudah memiliki SIM. Untuk masalah lokasi dan SOP itu mereka sudah paham. Sekarang yang belum paham itu generasi adik adik di tingkat SMA kebawah, makanya kami terus melakukan sosialisasi secara berkesianmbungan dengan mendatangi sekolah-sekolah untuk melaksanakan kegiatan yang namanya “*Couching Clinic*” jadi kita mendatangi sekolah yang ada di Kota Makassar ini untuk memberikan pengetahuan dan mensosialisasikan tata cara pengurusan, dan persyaratan dalam membuat SIM. Banyak juga di Instagram kami (SATLANTAS POLRESTABES MAKASSAR) tentang video-video atau konten kami mengenai pembuatan SIM dan semua sosialisasi yang kami lakukan mulai dari *Couching Clinic* dan *Safety Riding*.

Dari wawancara diatas dapat di simpulkan bawah SOP atau tata cara pembuatan sim tersebut sudah transparansi atau keterbukaan yang dimana sudah ada di jejaring sosial karena mereka sudah mencantumkan konten – konten mengenai SOP atau tata

cara pembuatan SIM, dan seperti wawancara diatas mereka selalu melakukan sosialisasi di sekolah menengah atas atau bisa di sebut dengan singkatan SMA untuk memberikan pengetahuan mengenai tata cara pembuatan SIM atau SOP di Satlantas Polrestabes Kota Makassar.

Jadi seperti yang kita ketahui SOP pelayanan Surat Izin Mengemudi di Polrestabes Kota Makassar sudah tercantum di berbagai jejaringan sosial dan melakukan sosialisasi di sekolah Tingkat SMA.

Peneliti mengungkapkan bahwa Satlantas Polrestabes Kota Makassar telah melakukan *couching clinic* di sekolah – sekolah setiap setahun sekali dan tidak ada jadwal khususnya, berikut beberapa dokumentasinya:



Adapun persyaratan batas usia untuk pemohon SIM yaitu:

1. 17 (tujuh belas) tahun untuk SIM A, SIM C, dan SIM D;
2. 20 (dua puluh) tahun untuk SIM B1; dan
3. 21 (dua puluh satu) tahun untuk SIM B II
4. 20 (dua puluh) tahun untuk SIMA UMUM
5. 22 (dua puluh dua) tahun untuk SIM BI UMUM; dan
6. 23 (dua puluh tiga) tahun untuk SIM B II UMUM

Adapun mekanisme penerbitan Surat Izin Mengemudi baru / SOP di Polrestabes Kota Makassar yaitu terdiri dari:

1. Persyaratan administrasi
  - a) Surat keterangan dokter
  - b) Foto kopi KTP sah
  - c) Mengajukan surat permohonan SIM yang diambil dari

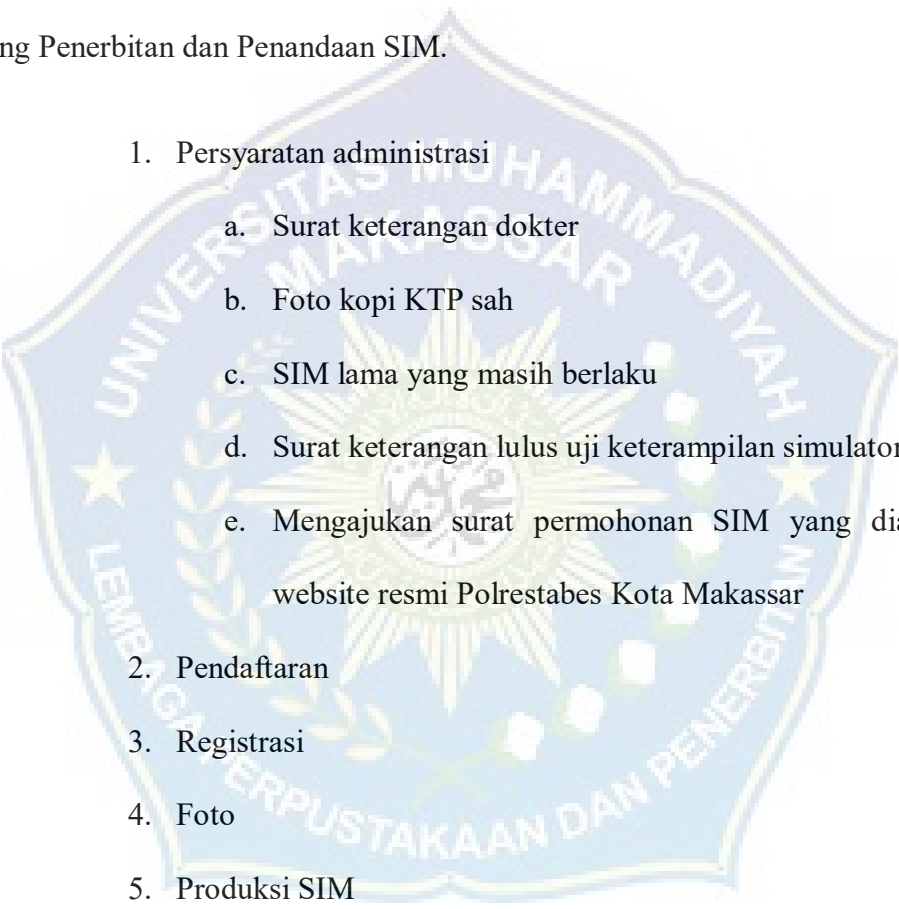
website resmi Polrestabes Kota Makassar

2. Pendaftaran
3. Registrasi
4. Foto
5. Pencerahan dan teori

6. Praktek

7. Produksi SIM

Adapun mekanisme penerbitan Surat Izin Mengemudi perpanjangan. Mekanisme tersebut sudah tertuang dalam Peraturan Kepolisian No. 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan SIM.

- 
1. Persyaratan administrasi
    - a. Surat keterangan dokter
    - b. Foto kopi KTP sah
    - c. SIM lama yang masih berlaku
    - d. Surat keterangan lulus uji keterampilan simulator
    - e. Mengajukan surat permohonan SIM yang diambil dari website resmi Polrestabes Kota Makassar
  2. Pendaftaran
  3. Registrasi
  4. Foto
  5. Produksi SIM

Berikut diatas beberapa syarat atau SOP yang berlaku di pelayanan Surat Izin Mengemudi, jadi sudah sangat jelas kita ketahui.

Maka dari itu peneliti mewawancarai salah satu peserta pembuatan SIM di Polrestabes Kota Makassar tentang SOP yang berlaku saudari CA mengatakan bahwa:

“Benar saya sebagai masyarakat muda atau anak SMA, saya mengetahui segala bentuk SOP atau pembuatan sim itu di sosial media atau di google saya cari semua itu, dan setelah memahami alurnya mulai dari tarif maupun tata cara pembuatannya saya pergi ke satlantas ini untuk membuat sim ini” (Hasil wawancara CA salah satu peserta pembuatan sim pada tanggal 30 januari 2024)

Dari wawancara tersebut kepada salah satu masyarakat bahwa mereka menggunakan gadgetnya untuk melihat SOP atau tata cara pembuatan SIM itu di sosial media Satlantas Polrestabes Kota Makassar, mereka secara otodidak mencari segala bentuk informasi di platfrom contohnya di google itu sendiri.

Jadi seperi yang kita ketahui bahwa diatas sudah jelas bahwa SOP nya atau pun syarat sudah jelas terpampang nyata di sosial media pembuatan Surat Izin Mengemudi.

## **C. Pembahasan Hasil Penelitian**

### **1. Transparansi / Informasi pelayanan**

Mustopa Didjaja (2003 :261) transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam membuat kebijakan - kebijakan sehingga dapat diketahui oleh masyarakat. Pada akhirnya, transparansi akan menghasilkan akuntabilitas antara rakyat dan pemerintah. Inisiatif transparansi pemerintah daerah sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat. Ini mengacu pada upaya untuk membuka dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat terkait informasi, kebijakan, dan keputusan yang dibuat oleh pemerintah. Negara-negara yang menerapkan transparansi informasi memungkinkan akses yang mudah dan adil terhadap data, kebijakan, dan keputusan yang berdampak pada masyarakat.

Informasi disajikan melalui hasil wawancara dengan beberapa narasumber dan pengamatan peneliti dapat di jelaskan bahwa penerapan pelayanan publik terkait

transparansi di Polrestabes Kota Makassar terkhusus di satlantas sudah terbilang cukup baik. Polrestabes Kota Makassar terkhususnya di SATLANTAS sudah berusaha memberikan berbagai informasi terkait pengurusan Surat Izin Mengemudi ini Polrestabes Kota Makassar terkhususnya di SATLANTAS dengan menggunakan berbagai macam cara, mulai dari penyediaan papan informasi terkait apa-apa saja yang harus dilengkapi oleh masyarakat saat ingin mengurus SIM, tersedianya media Instagram yang update setiap saat untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait Pelayanan Surat Izin Mengemudi di Polrestabes Kota Makassar, melakukan sosialisasi – sosialisasi di setiap Sekolah Menengah Atas untuk memberitahukan tentang bagaimana SOP yang berlaku di Polrestabes Kota Makassar khususnya di Pelayanan Surat Izin Mengemudi

Berdasarkan kesimpulan hasil wawancara tersebut kepada satuan lalu lintas, bahwa pelayanan sim tersebut sudah transparansi dikarenakan telah mengikuti segala SOP yang berlaku dan pelayanannya melalui web atau aplikasi maka bisa dikatakan sudah transparansi dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polrestabes Kota Makassar. Dari hasil observasi awal yang peneliti lakukan terdapat banner yang tentang persyaratan batas usia untuk pemohon SIM antara lain sebagai berikut:

1. 17 (tujuh belas) tahun untuk SIM A, SIM C, dan SIM D;
2. 20 (dua puluh) tahun untuk SIM B I; dan
3. 21 (dua puluh satu) tahun untuk SIM B II
4. 20 (dua puluh) tahun untuk SIMA UMUM
5. 22 (dua puluh dua) tahun untuk SIM B I UMUM; dan
6. 23 (dua puluh tiga) tahun untuk SIM B II UMUM

Kemudian mekanisme penerbitan Surat Izin Mengemudi baru / SOP di Sanlantas Polrestabes Kota Makassar yaitu terdiri dari:



1. Persyaratan administrasi

- a) Surat keterangan dokter
- b) Foto kopi KTP sah
- c) Mengajukan surat permohonan SIM yang diambil dari website resmi Polrestabes Kota Makassar

2. Pendaftaran

3. Registrasi

4. Foto

5. Pencerahan dan teori

6. Praktek

7. Produksi SIM

Adapun mekanisme penerbitan Surat Izin Mengemudi perpanjangan. Mekanisme tersebut sudah tertuang dalam Peraturan Kepolisian No. 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan SIM.

1. Persyaratan administrasi

- f. Surat keterangan dokter
- g. Foto kopi KTP sah
- h. SIM lama yang masih berlaku
- i. Surat keterangan lulus uji keterampilan simulator
- j. Mengajukan surat permohonan SIM yang diambil dari website resmi Polrestabes Kota Makassar



2. Pendaftaran
3. Registrasi
4. Foto
5. Produksi SIM

Adapun faktor yang menghambat di Polrestabes Kota Makassar khususnya di SATLANTAS, faktor penghambat merupakan segala sesuatu hal yang memiliki sifat menghambat atau bahkan menghalangi dan menahan terjadinya sesuatu (Kristianda n.d.), yaitu adanya *trouble* dari aplikasi sistem tersebut yang dimana kalau terjadi pelayanan pembuatan SIM tersebut tidak berjalan sebagaimana mestinya karena adanya gangguan koneksi yang mengakibatkan aplikasi sistem *trouble* atau *error*, dan dari kesimpulan hasil wawancara kepala satuan lalu lintas menyatakan bahwa faktor penghambatnya yaitu faktor cuaca, semua aktifitas pelayanan lapangan di hentikan apabila terjadi hujan deras. Apabila dua hal tersebut terjadi maka solusinya yaitu satlantas Polrestabes Kota Makassar tersebut berkoordinasi terhadap teknisi atau vendor dari pusat yang memegang aplikasi SIM *online* tersebut dan dari teknisi tersebut akan memperbaiki masalah mengenai jejaringan, jadi semua faktor penghambat tersebut bisa terkoordinir dengan baik dan benar karena adanya vendor dari pusat satlantas Polrestabes Kota Makassar.

## **2. Prosedur Pelayanan Publik / SOP**

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik atau instansi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang dilakukan sesuai standar dan peraturan yang telah ditetapkan, pemerintah melalui lembaga dan segenap aparaturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat (Dwiyanto, 2015; Rizki & Hepyitisa, 2018) Dalam (Laia, Halawa, and Lahagu 2022)

Sejalan dengan Dwiyanto (2015) dalam (Laia et al. 2022) bahwa pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan, karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah secara prima atau pelayanan yang berkualitas. Salah satu tugas utama pemerintah adalah pelayanan publik. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pekerjaan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain disebut pelayanan; ini pada dasarnya tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan. Pelayanan (*service*) adalah produk yang membantu seseorang menyiapkan atau mengurus kebutuhannya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti di satlantas kapolres Kota Makassar yaitu dapat di simpulkan bawah SOP atau tata cara pembuatan sim tersebut sudah transparansi atau keterbukaan yang dimana sudah ada di jejaring sosial media karena mereka sudah mencantumkan konten – konten mengenai tata cara pembuatan SIM, keselamatan dalam berkendara lalu lintas, maupun bebas percaloan di akun Instagram Polrestabes Kota Makassar, dan seperti wawancara diatas mereka selalu melakukan sosialisasi di sekolah menengah atas atau bisa di sebut dengan singkatan SMA untuk memberikan pengetahuan mengenai tata cara pembuatan SIM atau SOP di Satlantas Polrestabes Kota Makassar, dan seperti yang kita ketahui bahwa satlantas Polrestabes Kota Makassar sudah jelas prosedur pelayanan atau SOP tersebut karena hal tersebut sudah di sebar luaskan yang seluas luasnya.

### **3. Rincian Biaya Pelayanan**

Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2013) Rincian biaya pelayanan merujuk pada semua komponen biaya yang terkait dengan penyediaan layanan kepada pelanggan, termasuk biaya operasional, biaya overhead, biaya sumber daya manusia, dan biaya lainnya yang terkait langsung atau tidak langsung dengan proses pelayanan. Dan Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2006) Rincian biaya pelayanan mencakup

semua biaya yang terkait dengan penyediaan layanan kepada pelanggan, termasuk biaya produksi atau pengadaan produk, biaya distribusi, biaya promosi, biaya penjualan, dan biaya dukungan pasca penjualan.

Yang dimana di SATLANTAS Polrestabes Kota Makassar memakai rincian biaya, dari hasil penelitian mengemukakan bahwa di satlantas kapolres Kota Makassar biaya nya di atur oleh aturan PP nomor 76 tahun 2020 yang artinya mengatur tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada kepolisian negara republik Indonesia, yang dimana SATLANTAS dalam pelayanan SIM tersebut tidak bisa mengubah atau mengganggu gugat tarif tersebut karena sudah diatur oleh aturan PP nomor 76 tahun 2020, dan biaya tersebut sudah terlihat di web atau aplikasi tersebut dan juga banner – banner yang terletak di SATLANTAS Polrestabes Kota Makassar.

#### **4. Faktor Penghambat**

Penghambat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diterjemahkan sebagai hal, keadaan atau penyebab lain yang menghambat (merintang, menahan, menghalangi). Sedangkan pengertian dari hambatan adalah sesuatu yang dapat menghalangi kemajuan atau pencapaian suatu hal. Adapun faktor yang menghambat proses berjalannya kegiatan pembuatan SIM yaitu faktor cuaca, semua aktifitas pelayanan lapangan di hentikan apabila terjadi hujan deras, dan faktor yang kedua yaitu terjadinya *trouble* jaringan karena apabila terjadi *trouble* jaringan dari pusat maka komputerisasi tidak berfungsi dengan kata lain terjadinya eror dan semua prosedur tidak boleh melangkah apabila koneksi jaringan *trouble* di pembuatan foto maka harus menunggu sampai jaringan tersebut normal kembali.

Jadi beberapa faktor yang menghambat yaitu cuaca yang buruk dan adanya gangguan jaringan maka segala bentuk pelayanan di Polrestabes Kota Makassar terhambat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang Penerapan Transparansi dalam Pelayanan Publik (Studi Pembuatan Surat Izin Mengemudi) di Polrestabes Kota Makassar maka dapat di simpulkan bahwa:

1. Penerapan transparansi / informasi pelayanan di Satlantas Polrestabes Kota Makassar sudah di terapkan dengan baik ataupun sudah transparansi dikarenakan keterbukaannya dalam pelayanan sehingga di katakan pelayanan yang transparan dan sudah memenuhi SOP yang berlaku saat ini. Prosedur Pelayanan Publik / SOP di satlantas Polrestabes Kota Makassar dapat di simpulkan bawah SOP atau tata cara pembuatan SIM tersebut sudah transparan atau keterbukaan yang dimana sudah ada di jejaring sosial karena mereka sudah mencantumkan konten – konten mengenai SOP atau tata cara pembuatan SIM, dan seperti wawancara diatas mereka melakukan sosialisasi di sekolah menengah atas atau bisa di sebut dengan singkatan SMA untuk memberikan pengetahuan mengenai tata cara pembuatan SIM atau SOP di Satlantas Polrestabes Kota Makassar. Kemudian untuk rincian biaya pelayanan maka di simpulkan di satlantas kapolres Kota Makassar memakai rincian biaya, dari hasil penelitian mengemukakan bahwa di satlantas kapolres Kota Makassar biaya nya di atur oleh aturan PP nomor 76 tahun 2020, yang dimana satlantas dalam pelayanan SIM tersebut tidak bisa mengubah atau mengganggu gugat tarif tersebut karena sudah diatur oleh aturan PP nomor 76 tahun 2020, dan biaya tersebut sudah terlihat di web atau aplikasi tersebut dan ada juga di banner – banner yang terletak di satlantas kapolres Kota Makassar.

2. Adapun faktor penghambat di Polrestabes Kota Makassar khususnya di satlantas yaitu adanya *trouble* dari aplikasi yang mengganggu sistem contohnya karena jaringan, yang dimana kalau terjadi, pelayanan pembuatan SIM tersebut tidak berjalan sebagaimana mestinya karena adanya gangguan koneksi yang mengakibatkan aplikasi sistem *trouble* atau eror yang memungkinkan peserta pelayanan SIM ini menunggu ber hari – hari.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, peneliti dapat memberikan saran yaitu :

Diharapkan agar aparatatur Sat Lantas Polrestabes Kota Makassar Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM), dapat ditingkatkan agar dapat lebih maksimalkan atau dengan sigap memperbaiki server atau aplikasi yang lagi *trouble* sehingga pelayanan Surat Izin Mengemudi tersebut tidak terhenti atau macet. Dan saran saya sebagai penulis yaitu jam pelayanan kerjanya harap di tambahkan sedikit lagi sehingga peserta bisa memaksimalkan waktu pelayanan Surat Izin Mengemudi ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusta, Ivanovich. 2003. "Teknik Pengumpulan Dan Analisis Data Kualitatif." *Pusat Penelitian Sosial Ekonomi. Litbang Pertanian, Bogor*, 27 02(1):59.
- Dimas Sulistiyo, Rifta, and Muhammad Rifki Shihab. 2023. "Transformasi Digital Dalam Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM): Studi Kasus Korlantas Polri." *Technomedia Journal* 8(2SP):189–204. doi: 10.33050/tmj.v8i2sp.2064.
- Fitriani, Wiyatul. 2013. "Efektivitas Pembelajaran Mata Pelajaran Muatan Lokal Bordir Pada Siswa Tata Busana Kelas XI Di SMK Negeri 1 Kendal." *Fashion and Fashion Education Journal* 2(1):6–12.
- Ilhami, Rizky. 2020. "Implementasi Pelayanan Konsultasi Perpajakan Pada Mall Pelayanan Publik Kota Bogor." *Jurnal Administrasi Publik* 2(2):10.
- Jitmau, Fanny, Lintje Kalangi, and Linda Lambey. 2017. "Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Fungsi Pemeriksaan Intern Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah (Studi Empiris Di Kabupaten Sorong)." *JURNAL RISET AKUNTANSI DAN AUDITING" GOODWILL"* 8(1).
- Kristianda, Sri David. n.d. "Faktor Penghambat Produktivitas Kinerja Food and Beverage Departement." 7823–30.
- Kunta, Heriawan Abdullah, and Rina Susanti Hartono. 2021. "Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Mencapai Pelayanan Prima Di Kabupaten Bekasi." *Governance* 9(2):1–21.
- Kurniasih, Laksmi Wahyu, and Nina Widowati. 2016. "Pelayanan Publik Dalam Menciptakan Pelayanan Prima Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang." *Journal of Public Policy and Management Review* 5(2):294–305.
- Laia, Otanius, Odaligoziduhu Halawa, and Palindungan Lahagu. 2022. "Pengaruh

Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik.” *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi* 1(1):70–76. doi: 10.56248/jamane.v1i1.15.

Maani Dt, Karjuni. 2009. “Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pelayanan Publik.” *Demokrasi* no 1(VIII):48.

Maghfirani, Intan Regina, and Muhammad Khozin. 2020. “Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi Di Polres Kediri Tahun 2018-2019.” *TheJournalish: Social and Government* 2(1):171–77. doi: 10.55314/tsg.v2i1.36.

Nengsih, Widya, Fachri Adnan, and Fitri Eriyanti. 2019. “Penerapan Prinsip Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang.” *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)* 112–24. doi: 10.24036/jmiap.v1i2.26.

Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Pasal 27 PERKAP No. 9 Tahun 2012 tentang Pengajuan Pembuatan SIM baru

Pasal 18 (1) Undang-Undang No. 14 Tahun 1992 tentang Lalu-lintas dan Angkutan Jalan

Pasal 81 Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Patria, Z. 2021. “Transparansi Pelayanan Pada Kantor Polres Kerinci (Studi Kasus Transparansi Pelayanan Surat Izin Mengemudi).” *Jurnal Administrasi Nusantara Maha* 3(9):92–112.

Roza, Mela Murti. 2012. “Pelaksanaan Pembelajaran Sains Anak Taman Kanak-Kanak Aisyiyah Bustanul Athfal 29 Padang.” *Pesona Paud* 1(1):1–11.

Saputra, Septian Chandra, Rohmat Taufiq, and Syepri Maulana Husain. 2018. “Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process (Ahp) Dalam Sistem Pendukung Keputusan (Spk) Mutasi Pada Badan Kepegawaian Dan



Pengembangan Sumber Daya Manusia (Bkpsdm) Kota Tangerang.” *Sintak* 2.

Usman, Nining Nurmantari, Jaelan Usman, and Abdi. 2016. “Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pembuatan Sim) Di Kantor Satlantas Polrestabes Makassar.” *Administrasi Publik* 2(2):195–205.

Yarist Firdaus, Ahmad, Muhammad Andi Hakim Jurusan Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi, and Universitas Negeri Semarang. 2013. “EDAJ 2 (2) (2013) Economics Development Analysis Journal PERSAINGAN SEBAGAI LANGKAH DALAM MENGOPTIMALKAN DAYA SAING INDONESIA DI MEA 2015.” *Economics Development Analysis Journal* 2(2).

Yuningsih, Tri. 2013. “Dasar-Dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima: Suatu Telaah Teoritis.” *Dialogue. Jiakp* 1(1):2004–2117.

<https://idcloudhost.com/blog/cara-membuat-sim-surat-izin-mengemudi-di-indonesia-sim-c-sim-a/>

<https://nasional.kompas.com/read/2022/03/10/03000071/4-pilar-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik>

[https://id.wikipedia.org/wiki/Lisensi\\_mengemudi](https://id.wikipedia.org/wiki/Lisensi_mengemudi)

<https://polri.go.id/sim>

<https://eprints.umm.ac.id/90356/3/SKRIPSI%20-%20BAB%20II.pdf>

<https://lifepal.co.id/media/surat-izin-mengemudi/>

<https://pemerintahkota.com/sim-makassar/>



**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



**Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian dari Universitas Muhammadiyah Makassar**


**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
 LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 066972 Fax (0411) 865588 Makassar 90221 e-mail lp3m@unismuh.ac.id

---

Nomor : 3393/05/C.4-VIII/I/1445/2024 18 January 2024 M  
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal 06 Rajab 1445  
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,  
 Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel  
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan  
 di -  
 Makassar

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ  
 Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0087/FSP/A.6-VIII/I/1445H/2024M tanggal 17 Januari 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : NEDIYA SYAFITRI HASANUDDIN  
 No. Stambuk : 10561 1113820  
 Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik  
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
 Pekerjaan : Mahasiswa

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

**"PENERAPAN TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI) DI POLRESTABES KOTA MAKASSAR"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 23 Januari 2024 s/d 23 Maret 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku. Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Ketua LP3M,  
  
 Arief Muhsin, M.Pd  
 NBM 1127761



01-24

## Lampiran 2 : Surat Pengantar Penelitian

 <p><b>Universitas Muhammadiyah Makassar</b> Integrity - Professionalism - Entrepreneurship</p>	<p><b>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik</b> Faculty of Social and Political Sciences Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588 Official Email : fisp@unismuh.ac.id Official Web : https://fisp.unismuh.ac.id</p>
	<p>Nomor : 0087/FSP/A.6-VIII/I/1445H/2024 M Lamp. : 1 (satu) Eksamplar Hal : <b>Pengantar Penelitian</b></p>
<p>Kepada Yth. Bapak Rektor, Cq. Lembaga Peneliti dan Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh Di - Makassar</p> <p>Assalamu Alaikum Wr. Wb.</p> <p>Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :</p> <p>Nama Mahasiswa : Nediya Syafitri Hasanuddin Stambuluk : 105611113820 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara Lokasi Penelitian : Di Polretabas Kota Makassar. Judul Skripsi : <i>"Penerapan Transparansi dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi) di Polretabas Kota Makassar"</i></p> <p>Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih. Jazakumullahu Khaeran Katziraa.</p> <p>Wassalamu Alaikum Wr. Wb.</p> <p>Makassar, 17 Januari 2024</p> <p>Ketua Jurusan    <b>Dr. Nur Walid, S.Sos., M.Si</b>  <b>NBM. 991 742</b></p>	
<p>Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia   Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi Progress for the Nation and Humanity   Public Administration - Government Studies - Communication Science</p>	

**Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian dari Provinsi Sulawesi Selatan**



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

---

Nomor	: <b>1129/S.01/PTSP/2024</b>	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Kapolrestabes Makassar
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3393/05/C.4-VIII/1445/2024 tanggal 18 Januari 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: <b>NEDIYA SYAFITRI HASANUDDIN</b>
Nomor Pokok	: 105611113820
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sit Alauddin No 259, Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

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

**" PENERAPAN TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI) DI POLRESTABES KOTA MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **18 Januari s/d 18 Maret 2024**

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 18 Januari 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



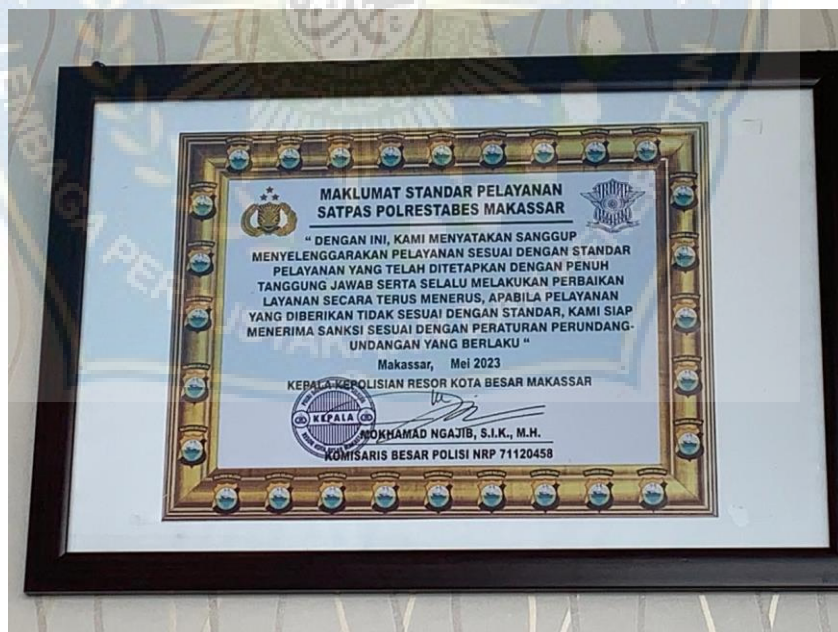
**ASRUL SANI, S.H., M.Si.**  
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I  
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*



#### Lampiran 4 : Dokumentasi







**ATURAN  
PENGO**

Kepolisian Negara Indu (Polri) telah merilis at terbaru terkait penerbit dan penandaan Surat Iz Mengemudi (SIM) mela Porpol Nomor 5 Tahun 2 Dengan adanya aturan b ada beberapa penambah golongan, terutama untu pengguna sepeda motor penyandang disabilitas.

Berikut aturan golongan SIM te

**SIM INTERNASIONAL ONLINE**

- 1. WAJIB MENDAFTAR SECARA ONLINE MELALUI WEBSITE :**  
[sim.korlantas.go.id/sim-internasional](http://sim.korlantas.go.id/sim-internasional)
- 2. PEMOHON WAJIB DATANG KE KORLANTAS POLRI UNTUK PELAKSANAAN IDENTIFIKASI (PENGAMBILAN FOTO SIDIK JARI, TANDA TANGAN DAN VERIFIKASI DENGAN MEMBAWA SYARAT :**
  - SIM ASLI
  - KTP ASLI
  - PASPOR ASLI
  - MATERAI 6000
  - NO. REGISTRASI ONLINE (HASIL PRINT ATAU CAPTURE FOTO)
  - KITAB ASLI (KHUSUS WNA)
- 3. BIAYA PNPB SIM INTERNASIONAL**
  - SIM BARU Rp. 250.000,-
  - SIM PERPANJANGAN Rp. 225.000,-

**JADWAL PELAYANAN SIM INTERNASIONAL :**

- SENIN s/d KAMIS : 08.00 - 15.00 WIB  
(ISTIRAHAT 12.00 - 13.00 WIB)
- JUMAT : 08.00 - 15.00 WIB  
(ISTIRAHAT 11.30 - 13.00 WIB)
- LIBUR PELAYANAN PADA TANGGAL MERAH DAN HARI LIBUR

**SATPAS  
POLRESTABES  
MAKASSAR**

**SAT LANTAS POLRES**

**SIM B**  
Berlaku paling  
Berlaku barang

**SIM B UMUM**

**SIM BII**

**SIM BII UMUM**

**SIM C**

**SIM CI**  
Berlaku silind  
atas daya

**SIM CII**  
Berlaku silind berm

**SIM D**  
Berlaku jenis ke  
yang se

**SIM DI**  
Berlaku jenis ken  
yang seta

**PERSYARATAN**

**PERSYARATAN USIA UNTUK PEMOHON SIM**

- 17 (tujuh belas) tahun untuk SIM A, SIM C, dan SIM D;
- 20 (dua puluh) tahun untuk SIM B I; dan
- 21 (dua puluh satu) tahun untuk SIM B II
- 20 (dua puluh) tahun untuk SIM A UMUM
- 22 (dua puluh dua) tahun untuk SIM B I UMUM; dan
- 23 (dua puluh tiga) tahun untuk SIM B II UMUM

**SIM BARU**

- a. Mengisi formulir pengajuan SIM
- b. KTP asli setempat yang masih berlaku bagi WNI atau dokumen keimigrasian bagi warga negara Asing (Passport, KITAP/KITAS)

**PERPANJANGAN SIM**

- a. Mengisi Formulir pengajuan perpanjangan SIM
- b. KTP asli setempat yang masih berlaku bagi WNI atau dokumen keimigrasian bagi warga negara Asing (Passport, KITAP/KITAS).
- c. SIM lama;
- d. Surat keterangan lulus uji keterampilan Simulator.
- e. Surat keterangan kesehatan mata
  - Perpanjangan SIM dilakukan sebelum masa berlakunya KTP
  - Perpanjangan yang dilakukan setelah masa berlakunya SIM harus sesuai dengan golongan yang dimiliki dengan memperhatikan syarat

**PENGALIHAN GOLONGAN SIM**

- a. mengisi formulir pengajuan
- b. KTP asli setempat yang masih berlaku bagi WNI atau dokumen keimigrasian bagi warga negara Asing (Passport, KITAP/KITAS).
- c. SIM yang akan di alihkan golongannya telah dimiliki selama 12 (dua belas) bulan
- d. Surat keterangan lulus uji keterampilan Simulator
- e. Surat keterangan lulus pemeriksaan kesehatan mata
- f. surat izin kerja dari kementerian yang membidangi Ketenagakerjaan bagi WNA yang bekerja di Indonesia
- g. Pengalihan Golongan SIM
  - SIM A pengalihan golongan menjadi SIM A atau SIM B
  - SIM A umum pengalihan golongan menjadi SIM B I UMUM
  - SIM B I pengalihan golongan menjadi SIM B II UMUM atau BIR atau
  - SIM B II UMUM atau BIR pengalihan golongan menjadi SIM B I UMUM

**PENGGANTIAN SIM KARENA RUSAK ATAU HILANG**

- a. mengisi formulir pengajuan penggantian Sim karena Hilang atau Rusak
- b. KTP asli setempat yang masih berlaku bagi WNI atau dokumen keimigrasian bagi warga negara Asing (Passport, KITAP/KITAS).
- c. Surat Keterangan kehilangan SIM dari kepolisian atau SIM yang telah Rusak





**ONLINE**

ONLINE

ernasional

KE KORLANTAS

AN IDENTIFIKASI

IK JARI, TANDA TANGAN

MEMBAWA SYARAT :

(HASIL PRINT ATAU

WNA)

NASIONAL

Rp. 250.000,-

Rp. 225.000,-

SIM INTERNASIONAL :

: 08.00 - 15.00 WIB

(ISTIRAHAT 12.00 - 13.00 WIB)

: 08.00 - 15.00 WIB

(ISTIRAHAT 11.30 - 13.00 WIB)

ADA TANGGAL MERAH

## ATURAN TERBARU

# PENGGOLONGAN SIM

Kepolisian Negara Indonesia ( Polri ) telah merilis aturan terbaru terkait penerbitan dan penandaan Surat Izin Mengemudi ( SIM ) melalui Perpol Nomor 5 Tahun 2021. Dengan adanya aturan baru ini, ada beberapa penambahan golongan, terutama untuk pengguna sepeda motor dan penyandang disabilitas.

**Berikut aturan golongan SIM terbaru :**

**SIM A**

**SIM B1**

**SIM BI UMUM**

**SIM BII**

**SIM BII UMUM**

**SIM C**

**SIM CI**

**SIM CII**

**SIM D**

**SIM DI**

Berlaku untuk pengemudi mobil penumpang dengan jumlah berat paling tinggi 3.500 kilogram.

Berlaku untuk pengemudi mobil penumpang umum dan mobil barang umum dengan jumlah berat maksimal 3.500 kilogram.

Berlaku untuk pengemudi mobil bus perseorangan dan mobil barang perseorangan dengan jumlah berat lebih dari 3.500 kilogram.

Berlaku untuk pengemudi mobil bus umum dan mobil barang umum dengan jumlah berat lebih dari 3.500 kilogram.

Berlaku untuk pengemudi alat berat, kendaraan penarik, dan kendaraan dengan menarik kereta tempelan atau gandengan perseorangan dengan berat gandengan lebih dari 1.000 kilogram.

Berlaku untuk pengemudi alat berat, kendaraan penarik, dan kendaraan dengan menarik kereta tempelan atau gandengan umum dengan berat gandengan lebih dari 1.000 kilogram.

Berlaku untuk pengemudi motor dengan kapasitas silinder mesin sampai dengan 250 cc.

Berlaku untuk pengemudi motor dengan kapasitas silinder mesin diatas 250 cc sampai dengan 500 cc atau kendaraan bermotor sejenis yang menggunakan daya listrik.


Berlaku untuk pengemudi motor dengan kapasitas silinder mesin diatas 500 cc atau kendaraan bermotor sejenis yang menggunakan daya listrik.

Berlaku untuk mengemudikan kendaraan bermotor jenis kendaraan khusus bagi penyandang disabilitas yang setara dengan golongan SIM C.

Berlaku untuk mengemudikan kendaraan bermotor jenis kendaraan khusus bagi penyandang disabilitas yang setara dengan golongan SIM A.

**SAT LANTAS POLRESTABES MAKASSAR**

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DAERAH SULAWESI SELATAN  
DIREKTORAT LALU LINTAS




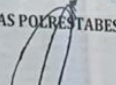
**PAKTA INTEGRITAS  
PENEGAKAN HUKUM LALU LINTAS**

Saya **FATCHUR ROCHMAN, S.H.** Pangkat **AJUN KOMISARIS BESAR POLISI** Jabatan Kasat Lantas Polrestabes Makassar, sebagai anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia yang bertakwa kepada Tuhan yang Maha Esa serta menjunjung tinggi Tri Brata dan Catur Prasetya, berjanji:

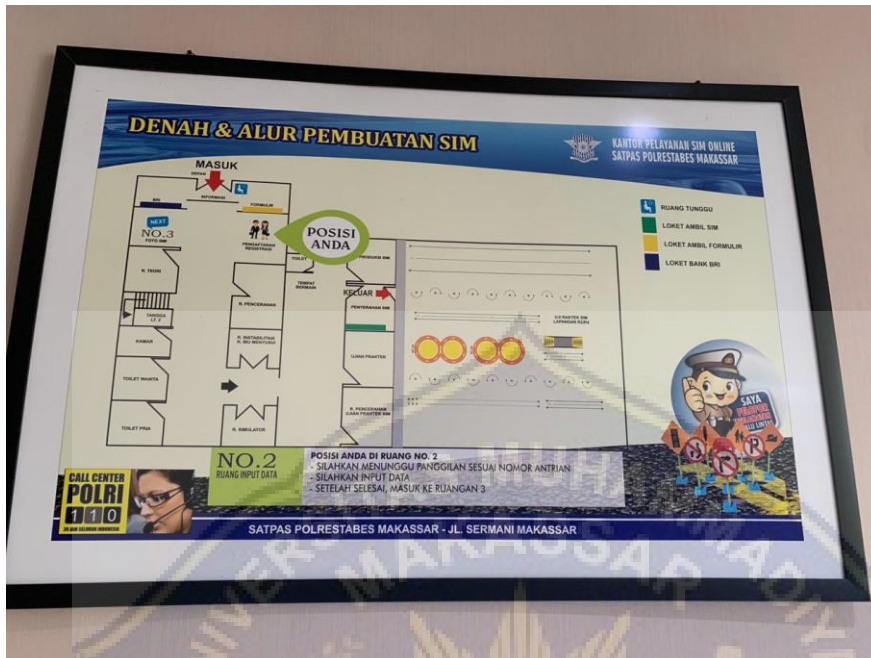
1. Menyelenggarakan dan melakukan pengawasan penegakan hukum bidang lalu lintas melalui proses penanganan TPTKP, penyelidikan dan penyidikan kecelakaan lalu lintas, penindakan pelanggaran serta tata tertib lalu lintas;
2. Memaksimalkan penggunaan Almatasus penanganan kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas yang diberikan oleh Negara untuk mendukung pelaksanaan tugas dan meningkatkan kinerja operator dalam pelaksanaan input data IRSMS, E-Tilang dan E-Turjawali;
3. Memberikan pelayanan penegakan hukum dan Turjawali kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan secara adil berdasarkan standar operasional prosedur, tanpa membedakan profesi dan status;
4. Tidak melakukan pungutan dalam memberikan pelayanan pinjam pakai barang bukti kasus pelanggaran ataupun kecelakaan lalu lintas;
5. Tidak melakukan pungutan, tambahan biaya selain ketentuan yang sudah diatur dalam melakukan tindakan terhadap pelanggaran lalu lintas;
6. Dalam memberikan pelayanan lalu lintas tidak meminta atau menerima pemberian imbalan secara langsung maupun tidak langsung berupa suap, hadiah, bantuan atau bentuk lainnya yang melanggar ketentuan yang berlaku dan bersikap transparan, objektif dan akuntabel serta menghindari pertentangan kepentingan (*conflict of interest*) dalam pelaksanaan tugas;

Demikian, sampaikan informasi penyimpangan integritas di Polres tempat saya bertugas dan siap menanggung konsekuensi bila melanggar hal-hal tersebut.

Makassar, Januari 2020

<p><b>MENYAKSIKAN</b></p> <p>DIREKTUR LALU LINTAS POLDA SULSEL</p> <p></p> <p><b>FRANS SENTOE, S.I.K.</b> KOMISARIS BESAR POLISI NRP 72100374</p>	<p><b>PEMBAUT PERNYATAAN</b></p> <p>KASATLANTAS POLRESTABES MAKASSAR</p> <p></p> <p><b>FATCHUR ROCHMAN, S.H.</b> AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 76051088</p>
--	---





## PEMBERITAHUAN TARIF PNBP

( PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK )  
SESUAI PP NO. 76 TAHUN 2020 TENTANG PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK (PNBP)  
YANG BERLAKU DILINGKUNGAN POLRI

### TARIF PNBP PENERBITAN SURAT IZIN MENGEMUDI ( SIM )

NO.	JENIS GOLONGAN SIM	BESARAN BIAYA SIM BARU	BESARAN BIAYA SIM PERPANJANGAN
1.	SIM A	Rp. 120.000,-	Rp. 80.000,-
2.	SIM B I	Rp. 120.000,-	Rp. 80.000,-
3.	SIM B II	Rp. 120.000,-	Rp. 80.000,-
4.	SIM C I	Rp. 100.000,-	Rp. 75.000,-
5.	SIM C II	Rp. 100.000,-	Rp. 75.000,-
6.	SIM D I	Rp. 50.000,-	Rp. 30.000,-
7.	SIM D II	Rp. 50.000,-	Rp. 30.000,-
8.	SIM D III	Rp. 50.000,-	Rp. 30.000,-
9.	SIM INTERNASIONAL	Rp. 250.000,-	Rp. 225.000,-

*"Komitmen Kami Melayani dengan Profesional dan Berintegritas"*

**PRESISI**  
PERSIKTI - KEPOLISIAN - TRANSPARAN - BERAKHLAK







## Lampiran 5 : Pedoman Wawancara

### PEDOMAN WAWANCARA

#### 1. Pertanyaan kepada kepala satlantas polrestabes makassar

No.	Indikator	Pertanyaan
1.	Prosedur pelayanan sim/Transparansi	Apa yang anda terapkan terhadap pelayanan sim sehingga bisa dikatakan transparansi
2.	Informasi pelayanan publik	Saat ini masih banyak Masyarakat yang belum tahu atau belum paham tentang SOP dari pelayanan pembuatan sim, mulai dari tempat biaya dan apa saja persyaratan yang harus di siapkan. Bagaimana tanggapan anda tentang hal ini?
3.	Faktor penghambat	Adakah factor penghambat dari system pelayanan yang anda terapkan
	Solusi Faktor penghambat	Apa Solusi anda dari factor penghambat terhadap system pelayanan sim yang anda sebutkan tadi?
	Percaloan	Apakah pelayanan sim selama ini sudah ada terjadi percaloan? Jika ada coba jelaskan dan kenapa bisa terjadi.
	Sanksi oknum percaloan	Adakah Solusi atau sanksi jika ada oknum yang anda lihat melakukan percaloan
		Adakah Solusi atau sanksi jika ada oknum yang anda lihat melakukan percaloan
4.	Rincian biaya pelayanan	Berapakah rincian biaya pengurusan sim ini, apakah ada biaya tambahan lainnya?

#### 2. Pertanyaan kepada Masyarakat

No.	Indikator	Pertanyaan
1.	Prosedur pelayanan sim/Transparansi	Apakah pelayanan sim ini sudah transparansi atau belum?
2.	Informasi pelayanan publik	Apakah informasi pelayanan sim ini sudah transparansi atau belum mulai dari SOP atau biaya?
3.	Faktor penghambat	Apakah ada factor penghambat saat anda melakukan pengurusan pembuatan SIM?
	Percaloan	Apakah anda menggunakan jasa percaloan dalam pembuatan sim ini?
4.	Rincian biaya pelayanan	Berapakah rincian biaya pengurusan sim ini, apakah ada biaya tambahan lainnya?

**Lampiran 6 : Hasil Turnitin**



AB I Nediya Syafitri H 105611113820

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX



INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Universitas Pendidikan Ganesha

Student Paper

2%

2

Submitted to Sriwijaya University

Student Paper

1%

3

otomotif.kompas.com

Internet Source

1%

4

Fanny Jitmau, Lintje Kalangi, Linda Lambey.  
"Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Fungsi Pemeriksaan Intern Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah (Studi Empiris Di Kabupaten Sorong)", JURNAL RISET AKUNTANSI DAN AUDITING "GOODWILL", 2017

Publication

1%

5

core.ac.uk

Internet Source

1%

6

www.jatikom.com

Internet Source

1%

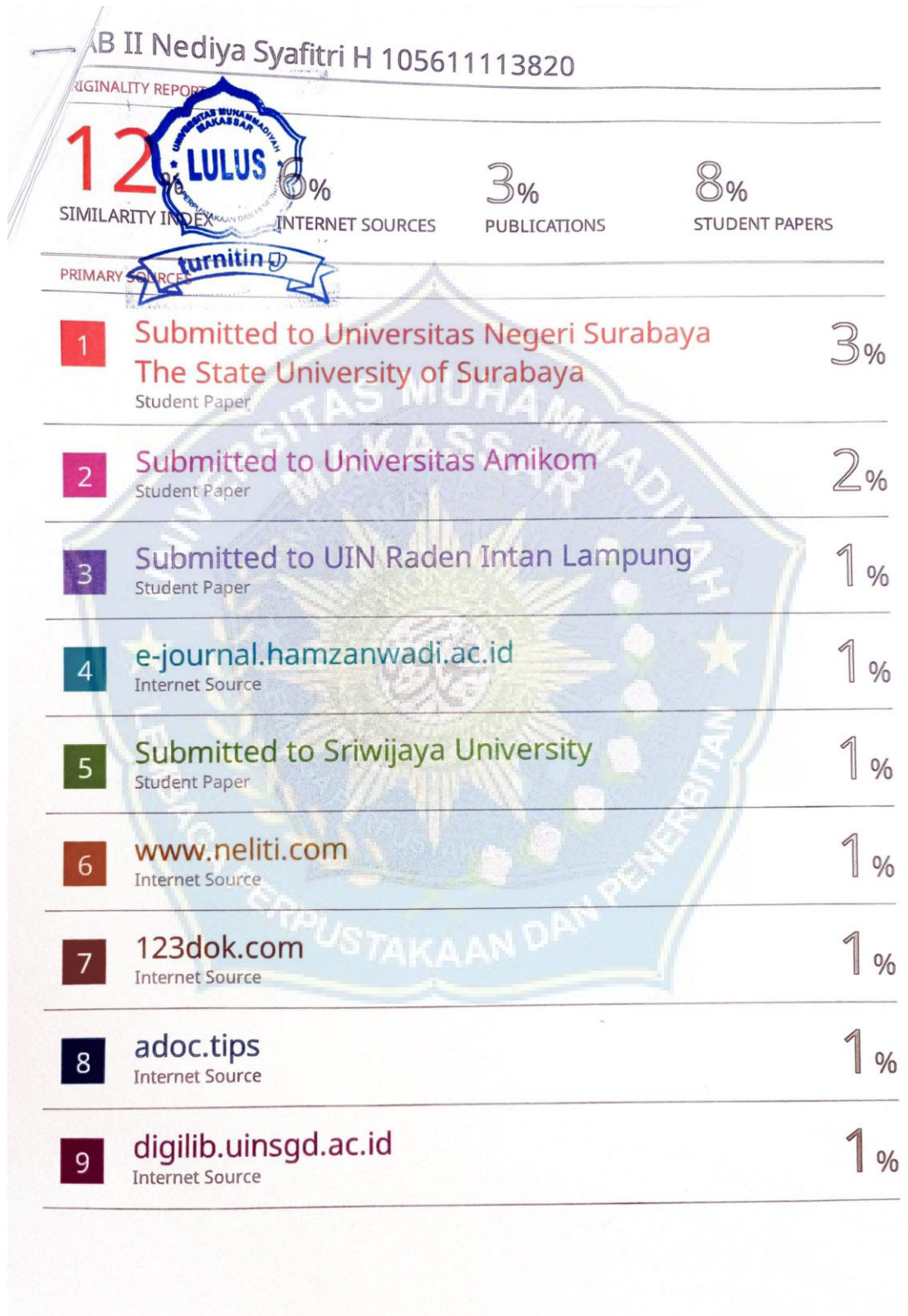
7

digilib.uin-suka.ac.id

Internet Source


1%





AB III Nediya Syafitri H 105611113820

ORIGINALITY REPORT



**7%** SIMILARITY INDEX

**1%** INTERNET SOURCES

**0%** PUBLICATIONS

**5%** STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES


- 1** Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper **3%**
- 2** Submitted to Universitas Pendidikan Ganesha Student Paper **2%**
- 3** versesofuniverse.blogspot.sg Internet Source **1%**

Exclude quotes Off Exclude matches Off  
Exclude bibliography Off



3 IV Nediya Syafitri H 105611113820

ORIGINALITY REPORT

9%		5%	1%	5%
SIMILARITY INDEX		INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Jember Student Paper	1%
2	Submitted to University of North Carolina, Greensboro Student Paper	1%
3	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	1%
4	repository.unibos.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Universitas Amikom Student Paper	1%
6	www.gamedia.com Internet Source	1%
7	www.dl-advokat.com Internet Source	1%
8	Submitted to Swinburne University of Technology Student Paper	<1%

UJIA

B V Nediya Syafitri H 105611113820

ORIGINALITY REPORT

<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

turnitin

PRIMARY SOURCES

Exclude quotes  Off      Exclude matches  Off

Exclude bibliography  Off



The watermark is a large, semi-transparent blue shield-shaped logo. It features a central sunburst emblem with a book and a quill pen. The text 'UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR' is written in a circular path around the emblem. At the bottom of the shield, it says 'LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN'. There are also two stars on either side of the emblem.

## RIWAYAT HIDUP



Nediya syafitri Hasanuddin atau di dengan panggilan Nediya, lahir di Makassar pada tanggal 12 desember 2002. Anak ke 2 dari 2 bersaudara, lahir dari pasangan suami istri bernama Hasanuddin dan Siti Habibah. Peneliti mulai bersekolah di jenjang pendidikan Sekolah Dasar di SD Lariang Bangi 1 Makassar pada tahun 2008 dan tamat pada tahun 2014. Selanjutnya, Penulis melanjutkan pendidikan SMPN 5 Makassar pada tahun 2014 dan tamat di tahun 2017. Kemudian di tahun yang sama yaitu, 2017 peneliti melanjutkan pendidikannya di SMAN 1 Makassar tamat pada tahun 2020. Ditahun yang sama yaitu tahun 2020, Peneliti melanjutkan pendidikannya di Universitas Muhammadiyah Makassar dan terdaftar sebagai mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara dengan Nomor Induk Mahasiswa 105611113820. Pada tahun 2024 penulis berhasil mempertanggung jawabkan hasil karya ilmiah di depan penguji dengan judul “Penerapan Transparansi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi) Di Polrestabes Kota Makassar” dan mendapatkan gelar S. AP.