

ABSTRAK

Nanda, Abdul Kadir Adys, Riskasari, Akuntabilitas pelayanan penerbitan surat izin mengemudi (SIM) di Kepolisian Resort Gowa

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis akuntabilitas pelayanan dalam penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resort Gowa. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan yang transparan, profesional, bertanggung jawab, dan sesuai dengan standar pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Informan penelitian terdiri atas petugas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) Polres Gowa dan masyarakat pengguna layanan yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teori yang digunakan adalah teori akuntabilitas pelayanan publik menurut Lijan Poltak Sinambela (2019) dengan lima indikator, yaitu kejelasan prosedur, transparansi pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, dan kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan penerbitan SIM di Polres Gowa telah berjalan dengan baik. Kejelasan prosedur dan transparansi pelayanan didukung oleh tersedianya informasi mengenai persyaratan, alur pelayanan, biaya resmi, dan media informasi yang mudah diakses masyarakat. Petugas pelayanan telah melaksanakan tugas secara profesional, responsif, dan bertanggung jawab. Ketepatan waktu pelayanan umumnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan meskipun sesekali mengalami kendala teknis pada sistem jaringan. Tingkat kepuasan masyarakat juga tergolong baik yang ditunjukkan oleh minimnya pengaduan serta adanya apresiasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian, akuntabilitas pelayanan penerbitan SIM di Polres Gowa telah terlaksana secara optimal, namun masih diperlukan peningkatan sosialisasi layanan digital serta optimalisasi sistem jaringan untuk mendukung pelayanan yang lebih efektif.

Kata kunci: Akuntabilitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Surat Izin Mengemudi (SIM), Polres Gowa.