

AKUNTABILITAS PELAYANAN DALAM PERPANJANGAN SURAT IZIN MENGEMUDI DI KEPOLISIAN RESORT GOWA

Atrianti^{1*}, Burhanuddin², Ahmad Taufik³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

In general, this study aims to analyze the accountability of SIM renewal at the Gowa Police. The type of research used in this study is a qualitative type in which the research is phenomenological in nature, namely to develop or explain the reality of the events under study. Accountability in Public Services is the obligation to convey accountability and information related to the needs of people who wish to extend their SIM. The results of the study show that accountability for the implementation of SIM extension services in the city of Gowa carried out by the Gowa City Police has not been said to be fully accountable in providing services.

Keywords: *accountability, public service, sim extension*

Abstrak

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menganalisis akuntabilitas perpanjangan SIM di Polres Gowa. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kualitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan bersifat fenomenologi yaitu untuk mengembangkan atau menjelaskan kenyataan dari kejadian yang diteliti. Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik adalah kewajiban untuk menyampaikan pertanggungjawaban dan informasi terkait dengan kebutuhan masyarakat yang ingin melakukan perpanjangan SIM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan perpanjangan SIM di kota Gowa yang dilaklkan oleh Polres kota Gowa belum dikatakan sepenuhnya akuntabel dalam memberikan pelayanan.

Kata kunci: akuntabilitas, pelayanan publik, perpanjangan sim

* atriani@gmail.com

PENDAHULUAN

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

Menurut Dwiyanto (2005:101-102), akuntabilitas adalah suatu derajat yang menunjukkan besarnya tanggung jawab aparat atas kebijakan maupun proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah. Pertanggung-jawaban pelayanan publik meliputi: (a) Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik, (b) Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik, dan (c) Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik.

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

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

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

Pelayanan publik memiliki suatu proses yang memiliki tahapan-tahapan tersendiri dalam pelaksanaannya, proses pelayanan bahkan sudah diatur dengan jelas melalui suatu peraturan perundang-undangan yang berlaku. Di Indonesia, pelayanan publik telah diatur dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Tindak lanjut dari proses atau tahapan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat juga sudah di buat standar operasional pelayanan (SOP) oleh masing-masing lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan kepada

masyarakat sebagai acuan dasar. Standar Operasional Pelayanan yang dibuat oleh masing-masing lembaga pemerintah akan berbeda-beda satu sama lainnya karena jenis pelayanan yang diberikannya berbeda, akan tetapi walaupun berbeda-beda tetap harus mengacu kepada aturan yang telah ditetapkan yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Undang-Undang Pelayanan.

Berdasarkan Pasal 77 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki surat izin mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan. Izin yang bersifat pribadi, merupakan izin yang isinya tergantung pada sifat atau kualitas pribadi dan pemohon izin misalnya izin mengemudi (SIM) (Adrian, 2011).

Sedangkan menurut ketentuan Pasal 1 angka 4 Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi, SIM adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol dan data forensik Kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan dan keterampilan untuk mengemudikan kendaraan bermotor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa SIM adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol dan data forensic yang diberikan oleh kepolisian kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani serta telah lulus uji pengetahuan, kemampuan, terampil dalam mengemudikan kendaraan bermotor.

Surat Izin Mengemudi merupakan bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri untuk memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki surat izin mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan. Dalam aturan baru tentang Surat Izin Mengemudi yang tertuang dalam peraturan Kepolisian

(Perpol) Nomor 5 Tahun 2021 Pasal 7, disebutkan bahwa ada empat syarat alam membuat SIM yaitu usia, administrasi, kesehatan, dan lulus ujian (Finaka, 2022).

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

SIM merupakan bukti legalitas seseorang untuk bisa berkendara di jalan. Maka dari itu, setiap orang yang berkendara diwajibkan memiliki SIM. Kepemilikan SIM diatur dalam Undang-undang no.22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pasal 106 ayat 5. Pada saat diadakan pemeriksaan Kendaraan Bermotor di Jalan setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor wajib menunjukkan: (a) Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor atau Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor; (b) Surat

Izin Mengemudi; (c) bukti lulus uji berkala; dan (d) tanda bukti lain yang sah.

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

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

Buruknya kinerja pelayanan publik disebabkan karena belum terlaksananya akuntabilitas dalam

penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan dengan menggunakan pelayanan publik harus dilaksanakan karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik belum memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Satlantas Polres Gowa yang dalam hal ini sebagai pelaksana pelayanan publik yang langsung bersinggungan dengan masyarakat diharapkan mampu menerapkan prinsip-prinsip good governance yaitu akuntabilitas.

Namun kenyataannya masih ada dijumpai berbagai keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan yang belum akuntabel atau belum dapat dipertanggungjawabkan seperti tingkat ketelitian dalam perpanjangan SIM. pelayanan pembuatan surat izin mengemudi yang belum terlaksana dengan baik. Selain itu di Kantor Satlantas Polres Gowa juga masih ada calo-calo dan pungli yang berkeliaran di lingkungan Satlantas Gowa. Meski adanya larangan tentang pengurusan peperpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) melibatkan calo melalui audio suara di Satlantas Polres Gowa. kondisi ini membuat para warga masyarakat yang ingin membuat SIM menjadi tidak nyaman. Aktivitas calo yang meresahkan itu bebas berkeliaran,

seolah-olah mendapat restu dari pihak kepolisian.

Hal ini mengharuskan pihak pemerintah senantiasa mengadakan pembenahan menyangkut mutu dan kualitas dari pelayanan yang dihasilkan. Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, namun juga bagaimana pelayanan dapat dilakukan dengan transparan dan profesional tanpa membeda-bedakan status dari masyarakat yang dilayani, atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis. Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan karena secara empiris masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara optimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Demikian pula dengan aparat/pegawai Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Gowa khususnya bidang pelayanan pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM). Dalam melayani masyarakat, Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Gowa, tidak terlepas dari permasalahan mengenai kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini berkaitan dengan

baik buruknya sumber daya aparatur yang ketelitian. Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Gowa mempunyai tugas dan kewenangan di bidang pelayanan publik antara lain: memberikan pelayanan sekaligus pengawasan terhadap prosedur perpanjangan SIM.

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

Akuntabilitas seharusnya sudah diketahui, dipahami dan diterapkan oleh semua instansi pemerintah di Indonesia, baik di pusat maupun di daerah. Karena itu, Kantor satuan Lalu Lintas Gowa sebagai pemerintahan sedang berusaha untuk memperbaiki citra pelayanan public di mata masyarakat. Saat ini

kantor satuan lalu lintas polres gowa menerapkan paradigma *Good Gamenance* pada penerapakan Akuntabilitas dalam pemerintah. Dengan adanya penerapan Akuntabilitas pengawai akan lebih memperbaiki kinerjanya untuk dapat menyelesaikan perpanjangan Sim dengan waktu yang singkat sehingga tidak adanya atrian yang panjang.

METODE

Penelitian berada di Kepolisian Resor Kota (Polres) Gowa yang beralamat di Jalan Samsuddin Tunru No.58 Sungguminasa Gowa. Sesuai dengan tujuan penelitian, maka lokasi penelitian atau pengambilan subyek penelitian akan dilakukan di kantor yang menangani pembuatan surat izin mengemudi yaitu Kantor Kepolisian Resor Kota Gowa.

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian *Fenomenalogi*. Alasan peneliti menggunakan tipe penelitian *fenomenalogi* dengan metode riset kualitatif karena peneliti berusaha untuk mengembangkan atau menjelaskan yang tepat mengenai permasalahan yang dihadapi di Polres Gowa.

Sumber data dalam penelitian ini ialah data primer yang diperoleh secara langsung dari sumberaslinya, yaitu melalui proses

observasi, wawancara, dan dokumentasi dan data sekunder yang diperoleh melalui dari data yang sudah ada, dari proses studi kepustakaan, peraturan perundang-undangan, referensi, dokumen yang diperoleh dari lokasi penelitian (Rahardjo, 2011). Sedangkan untuk pengabsahan data digunakan dua triangulasi yaitu triangulasi sumber dan triangulasi waktu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Akuntabilitas seperti listrik, sulit didefinisikan meskipun memiliki kualitas yang membuat keberadaannya dalam suatu system tidak dapat dengan mudah dideteksi. Bahkan, Merrill Collen mengungkapkan pandangannya meskipun sering digunakan nampaknya cerita kuno tentang gajah digambarkan oleh tiga orang buta, masing-masing memegang bagian tubuh gajah yang berbeda sehingga menggambarkan gajah secara berbeda pula. Begitulah pula perumpamaan akuntabilitas, setiap orang memberi pengertian yang berbeda tergantung pada cara pandangannya masing-masing.

Penyengnggaran pelayanana publik harus dapat dipertanggung-jawabkan baik kepada public maupun kepada atasan atau pinoinan unit pelayanan intansi pemerintah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Berdasarkan keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas, pertanggung-jawaban pelayanan public di antaranya sebagai berikut:

Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayana publik mencakup tiga aspek, yaitu pelayanan barangaa, jasa, dan administrtif. Wujud pelayanan administratif adalah layanan berbagai perizinan, baik yang bersift non perizinan aupun perizinan. Perizinan meruapakan salah satu aspek penting bagi pelayanan public, salah satunya ialah perizinan mengenai Surat Izin Mengemudi (SIM). Temuan di lokasi penelitian menunjukkan bahwa standar akuntabilitas menurut KEP/26/M PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 di atas belum sepenuhnya terpenuhi dalam proses pelayanan perpanjangan SIM. Adapun akuntabilitas kinerja peayanan public sesuai dengan keputusan metri sebelumnya ialah sebagai berikut:

Ketelitian dalam pelayanan perpanjangan SIM adalah dapat dilihat dari kehati-hatian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam tingkat ketelitian pelayanan publik harus dilakukan dalam

memberikan pelayanan yang baik demi mendapatkan kepuasan dari masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dari informant yang telah melakukan perpanjangan SIM menunjukkan bahwa pegawai yang melalui pelayanan memperhatikan secara teliti berkas yang diajukan oleh para pemohon perpanjangan SIM dan nampaknya masih ditemukan beberapa orang yang mengalami percepatan tanpa prosedur yang normal. proses pelayanan selama ini yang terjadi diinstitusi terkait sebenarnya sudah berusaha melakukan pemeriksaan dengan baik dalam hal ini sudah sesuai dengan prosedur pelayanan akan tetapi belum berjalan secara maksimal karena adanya aturan yang tidak sesuai yang disebabkan oleh masyarakat.

Akan tetapi, ditemukan adanya ketidak sesuaian data tersebut. dan sangat jelas adanya perbedaan dari jawaban pertanyaan yang sama dan topic yang sama. Akan tetapi karena peneliti sudah mempunyai SIM yang dikeluarkan di kantor polres itu sendiri maka informasi masyarakat lebih dapat dipercaya karena adanya data pendukung disertai hasil observasi lapangan yang telah dilakukan sebelumnya. Dengan adanya pelayanan yang memuaskan tentunya masyarakat

akan memperoleh kemudahan dalam perpanjangan SIM.

Ketersediaan sarana dan prasarannan sangat menunjang pelaksanaan proses perpanjangan SIM. Kepuasan masyarakat tercapai apabila pelayanan yang diberikan memenuhi atau melamp. au standar pelayanan. Dengan adanya ketersediaan sarana segala sesuatu dapat memperlancar terselenggarannya pelayanan dengan baik dan lancar.

Petugas pelayanan publik tidak akan manpu menjamin pelaksanaan kegiatan bagi suatu intansi, tanpa adanya dukungan dari kelengkapan sarana dan prasarannan kantor, dengan adanya fasilitas kantor tentunya akan mendukung pelaksanaan pengurusan perpanjangan SIM yang cepat, tepat dan murah, misalnya saja sistem komputerisasi tentunya sangat membantu pelaksanaan tugas harian pegawai, ruang tunggu yang ber AC tentunya akan memberikan kenyamanan bagi pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat memberikan pelayanan dengan sempurna dan sangat memuaskan masyarakat dengan adanya tugas-tugas aparat yang menyediakan peralatan dan fasilitas pendukung untuk menujung prasarana terhadap mereka sehingga proses pelayanan dapat beerjalan

dengan baik dan lancar. Dari hasil observasi yang telah dilakukan sebelumnya bahwa prasarana pelayanan sudah lengkap sehingga konsumen yang menunggu tidak bosan. Ruang tunggu yang ber AC, tersedianya surat kabar harian, majalah dan lain sebagainya tentunya akan memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang ingin mengurus perpanjangan SIM.

Seorang pemimpin sangat perlu menegatkan dan memelihara disiplin kerja yang bersifat fleksibel dan dinamis dalam artian mampu bersikap dan berperilaku bijaksana dan konsekuen dalam memberikan sanksi pada setiap pelanggaran terhadap peraturan-peraturan organisasi. Kesemuanya dilakukan dalam rangka menciptakan kedisiplinan kerja yang baik bagi para bawahannya selaku penyelenggara pelayanan Publik.

Berdasarkan penelitian membuktikan bahwa polres Gowa benar-benar menjunjung tinggi kedisiplinan guna memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam hal pelayanan Perpanjangan SIM. Hal ini dilakukan semata-mata untuk menciptakan pelayanan yang baik yang tentunya memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Dari observasi sebelumnya kedisiplinan aparat Polres Gowa dengan cara apel setiap pagi yang

bertujuan untuk mengecek perseniil sebelum melakukan pelayanan mulai dari sikap hingga penampilan sehingga dapat melakukan pelayanan dengan baik.

Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik

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

Pelayanan Transparan dapat memberikan berbagai manfaat yang dirasakan masyarakat secara langsung salah satunya kepastian rincian biaya pelayanan secara jelas sehingga petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan ditetapkan secara formal berdasarkan surat keputusan.

Berdasarkan penelitian bahwa biaya pelayanan perpanjangan SIM yang telah ditentukan benar-benar transparan sehingga masyarakat dapat mengetahui berapa bisaya yang harus dikeluarkan dalam. Semua yang namanya pembiayaan harus transparan dan mengenai pemberitahuan informasi

rincian pelayanan perpanjangan SIM di Polres Gowa belum bisa dikatakan baik karena masyarakat ketidaktahuan masyarakat dalam merincikan biaya administratif yang mereka keluarkan dalam perpanjangan SIM.

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

Rincian biaya pelayanan yaitu mengenai ketentuan biaya yang dikeluarkan dalam perpanjangan surat izin mengemudi di Polres Gowa. Berdasarkan penelitian bahwa rincian biaya pelayanan sudah tersampaikan secara transparan sehingga masyarakat sudah mengetahui dengan jelas. Sesuai dengan hasil observasi sebelumnya bahwa semua rincian biaya sudah dipaparkan dengan jelas dipapan informasi sehingga masyarakat dapat melihat dan mengetahui dengan jelas.

Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik

Produk pelayanan public merupakan hasil dari suatu pelayanan publik yang bias menjadi bahan penilaian terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani. Produk pelayanan adalah

hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah diterapkan 63/KEP/M PAN/7/2004, contoh yang kita ambil dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM). Sebuah SIM yang telah diperpanjang tidak diperpanjang begitu saja tanpa melalui proses tertentu sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan sebelumnya. Jika dilihat dari apa yang ditetapkan dalam KEP/26/M PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 sebagai berikut.

Prosedur dan mekanisme pelayanan publik adalah kumpulan dari beberapa perintah yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan pelayanan publik agar sesuai dengan yang diharapkan dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah diterapkan. Prosedur dalam suatu pelayanan tujuannya untuk menjelaskan dan memberi pemahaman terhadap masyarakat tentang tahap-tahap yang harus dilalui dalam hal ini untuk perpanjangan SIM yang telah ditetapkan standar berdasarkan kesatuan yang berlaku. Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

Prosedur perpanjangan SIM dalam prosesnya pemohon harus mengikuti aturan yang telah ditentukan oleh polisi yang bertugas ditempat.

Dalam sistem perpanjangan SIM tidak diperlukan tes teori dan praktek seperti saat ingin mengajukan penerbitan SIM baru. Pada saat ingin mengajukan perubahan SIM yang rusak atau hilang dipersilahkan untuk mengurus surat kehilangan di Polres. Berikut ini prosedur perpanjangan SIM sebagai berikut : (1) Datanglah ke loket antrian untuk mendapatkan formulir dan isi sesuai petunjuknya, (2) Lampirkan syarat-syarat yang telah dibawa sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan. Adapun persyaratannya yaitu : Fotocopi e-KTP dan KTP asli, Fotocopi SIM yang akan diperpanjang, Sejumlah uang sesuai dengan tipe SIM yang akan diperpanjang, Surat Keterangan Sehat dari Dokter, Bukti cek lulus/lolos tes psikologi. (3) Petugas akan mengecek identitas dan melakukan identifikasi di sistem mereka dan (4) Setelah lolos dalam proses identifikasi yakni pengecekan NIK dan data diri, maka kemudian akan dilakukan pengambilan foto, sidik jari dan tanda tangan.

Dalam pengurusan perpanjangan SIM masyarakat tidak perlu menunggu lama jika persyaratannya dan mekanismenya telah terpenuhi, maka perpanjangannya hanya membutuhkan 1-2 jam saja.

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

KESIMPULAN

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

Akuntabilitas kinerja pelayanan publik di Polres Gowa menunjukkan bahwa standar akuntabilitas menurut KEP/26/M PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 belum sepenuhnya terpenuhi dalam proses pelayanan perpanjangan SIM. Dalam tingkat ketelitian pelayanan publik harus dilakukan dalam memberikan pelayanan yang baik demi mendapatkan kepuasan dari masyarakat.

Akuntabilitas biaya pelayanan publik di Polres Gowa mengenai ketetapan biaya yang dikeluarkan dalam perpanjangan SIM di Polres Gowa sudah tersampaikan secara transparan sehingga masyarakat sudah mengetahui dengan jelas.

Akuntabilitas produk pelayanan publik di Polres Gowa sudah menjamin pertanggungjawaban berupa laporan-laporan yang dibuat dalam bentuk arsip baik setiap bulan maupun setiap tahunnya.

Priatna, R. (2022). *Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satlantas Polres Bulukumba Kabupaten Bulukumba* (Skripsi, Universitas Negeri Makassar, Makassar)

REFERENSI

- Sutedi, A. (2011). *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika, p. 175.
- Bakara, S. L. T. (2019). *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Enrekang Kota* (Papers, Universitas Sumatera Utara, Medan).
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujdarwo. (2011). *Metodologi Penelitian Sosial*. Bandung: Mandar Maju, p. 25
- Suhartono, S. (2015). *Perpanjangan Surat Izin Mengemudi Melalui Mobil Layanan Dan Sim Corner*. Surabaya. *Jurnal Ilmu Hukum*, 11(21),pp. 13 – 24
- Rahardjo, M. (2011). *Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif* (Bahan Ajar, Sekolah Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Malang).