

PENERAPAN TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI POLRESTABES KOTA MAKASSAR

Nediya Syafitri Hasanuddin^{1*}, Lukman Hakim², Syukri³

^{1,2}Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

³Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This research aims to investigate and analyze the implementation of transparency in public services in making driving licenses at the Makassar City Police. This research uses qualitative research methods with case study analysis to evaluate the implementation of transparency in public services regarding public service procedures, details of service costs, and public service information in the Driving License Making study. The research results show that the implementation of transparency in public services (study of making driving licenses) at Makassar City Police is based on three research indicators, namely 1. Public service procedures which include openness on social networks by creating content regarding SOPs for making driving licenses. 2. Details of service costs are observed to be cheap and do not change. 3. Service information is transparent because all applicable SOPs are followed and services are via the web or application. However, there are still inhibiting factors in the driving license making service, namely that it has not been implemented optimally because the service depends on the system server.

Keywords: *transparency, service, driving license*

Abstrak

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. 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.

Kata kunci: *transparansi, pelayanan, surat izin mengemudi*

* nediya@gmail.com

PENDAHULUAN

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/)

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 (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 Eriyanti (2019) Pendapat lain tentang pengertian transparansi yaitu menurut 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 (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).

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 sebagai pelayanan 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.

Pungli 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 di dalam 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.

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. (Firdaus et al. 2013).

Dan menurut 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.

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

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.

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.

METODE

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.

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.

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.

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: Wawancara Observasi Dokumentasi

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):

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 pembandingan 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.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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.

Transparansi / Informasi Pelayanan

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.

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: 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 SIMA UMUM 22 (dua puluh dua) tahun untuk SIM B I UMUM: dan 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: Persyaratan administrasi Surat keterangan dokter Foto kopi KTP sah Mengajukan surat permohonan SIM yang diambil dari website resmi Polrestabes Kota Makassar Pendaftaran Registrasi Foto Pencerahan dan teori Praktek 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. Persyaratan administrasi Surat keterangan dokter Foto kopi KTP sah SIM lama yang masih berlaku Surat keterangan lulus uji keterampilan simulator Mengajukan surat permohonan SIM yang diambil dari website resmi Polrestabes Kota Makassar Pendaftaran Registrasi Foto 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.

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.

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.

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.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang Penerapan Transparansi dalam Pelayanan Publik (Studi Pembuatan Surat Izin Mengemudi) di Polrestabes Kota Makassar maka dapat disimpulkan bahwa: Penerapan transparansi / informasi pelayanan di Satlantas Polrestabes Kota Makassar sudah diterapkan dengan baik ataupun sudah transparansi dikarenakan keterbukaannya dalam pelayanan sehingga dikatakan pelayanan yang transparan dan sudah memenuhi SOP yang berlaku saat ini. Prosedur Pelayanan Publik / SOP di satlantas Polrestabes Kota Makassar dapat disimpulkan 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 disimpulkan di satlantas kapolres Kota Makassar memakai rincian biaya, dari hasil penelitian mengemukakan bahwa di satlantas kapolres Kota Makassar biayanya diatur 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. 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 berhari – hari.

REFERENSI

- Agusta, Ivanovich. 2003. “Teknik Pengumpulan Dan Analisis Data Kualitatif.” *Pusat Penelitian Sosial Ekonomi. Litbang Pertanian, Bogor*, 27 02(1):p. 59.

- 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): pp. 6–12.
- Firdaus, A. Y., & Hakim, M. A. (2013). Penerapan "Acceleration to Improve The Quality of Human Resources" Dengan Pengetahuan, Pengembangan, Dan Persaingan Sebagai Langkah Dalam Mengoptimalkan Daya Saing Indonesia di MEA 2015. *Economics Development Analysis Journal*, 2(2).
- Ilhami, Rizky. (2020). "Implementasi Pelayanan Konsultasi Perpajakan Pada Mall Pelayanan Publik Kota Bogor." *Jurnal Administrasi Publik* 2(2), p. 10.
- Jitmau, F., Kalangi, L., & Lambey, L. (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. (2020). "Faktor Penghambat Produktivitas Kinerja Food and Beverage Departement di Hotel JW Marriott Surabaya (Tugas Akhir, Universitas Airlangga, Surabaya).
- Kunta, H. A., & Hartono, R. S. (2021). Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Mencapai Pelayanan Prima Di Kabupaten Bekasi. *Governance*, 9(2), 1-21.
- Kurniasih, L. W., & Widowati, N. (2016). "Pelayanan Publik Dalam Menciptakan Pelayanan Prima di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang." *Journal of Public Policy and Management Review* 5(2)pp. 294–305.
- Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), pp. 70-76. doi: 10.56248/jamane.v1i1.15.
- Maani K. D. (2009). Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pelayanan Publik. *Demokrasi*, 1(VIII), p. 48.
- Maghfirani, I. R., & Khozin, M. (2021). Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polres Kediri Tahun 2018-2019. *The Journalish: Social and Government*, 2(1), pp. 171-177.
- Nengsih, W., Adnan, F., & Eriyanti, F. (2019). Penerapan Prinsip Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAAP)*, 1(2), pp. 112-124. 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), pp. 92–112.
- Roza, M. M. (2012). Pelaksanaan Pembelajaran Sains Anak Taman Kanak-Kanak Aisyiyah Bustanul Athfal 29 Padang. *Pesona Paud*

- 1(1), pp. 1–11.
- Saputra, S., Taufiq, R., & Husain, S. (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(2018).
- Sulistiyo, R. D., & Shihab, M. R. (2023). Transformasi Digital dalam Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM): Studi Kasus Korlantas Polri. *Technomedia Journal*, 8(2 Special Issues), pp. 189-204. doi: 10.33050/tmj.v8i2sp.2064.
- Usman, N. N., Usman, J., & Abdi, A. (2016). Akuntabilitas dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pembuatan Sim) di Kantor Satlantas Polrestabes Makassar. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 2(2), pp. 195-205.
- Yuningsih, Tri. (2013). Dasar-Dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima: Suatu Telaah Teoritis. *JIAKP*, 1(1), pp. 2004–2117.