

## **AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI PEMBUATAN SIM) DI KANTOR SATLANTAS POLRESTABES MAKASSAR**

**Nining Nurmantari Usman<sup>1</sup>, Jaelan Usman<sup>2</sup>, Abdi<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>) Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh Makassar

<sup>2</sup>) Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh Makassar

<sup>3</sup>) Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh Makassar

### **ABSTRACT**

*This research aim to know public service transparency and accountability in making of Driving License and it executed in Set of Traffic Polrestabes Makassar. Type of this research is descriptive qualitative with source of primary and secondary data. Data are obtained by observation, interview and documentation. Data are analyzed by reduction, display data and verification later conducted anticipatory. Result of research indicate that public service transparency and accountability in making driving license in set of traffic Polrestabes Makassar not yet fully carried out and process of driving license sometime do not impersonality in making of which driving license the result supported by result of field observation and interview.*

**Keywords:** *Accountability, Transparency, Public Service*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan mengetahui akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi dan dilaksanakan di Satuan Lalu Lintas Polrestabes Makassar. Jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan sumber data primer dan data sekunder. Data diperoleh melalui observasi, dokumentasi dan wawancara. Data dianalisis secara *reduction, display data* dan *verification* kemudian dilakukan *anticipatory*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kantor Satuan Lalu Lintas Polrestabes Makassar belum sepenuhnya diselenggarakan dengan baik dan proses pembuatan surat izin mengemudi kadang-kadang tidak impersonalitas dalam pembuatan surat izin mengemudi yang mana didukung oleh hasil observasi lapangan dan wawancara.

Kata kunci : Akuntabilitas, Transparansi, Pelayanan Publik

## PENDAHULUAN

Tugas pokok aparatur negara yang juga abdi negara tercermin dalam tugas pokoknya di bidang pemerintahan umum, pembangunan serta pelayanan kepada masyarakat. Sejak pasca reformasi diharapkan akan berdampak positif terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah yang dapat dilihat dari semakin keterpihakannya pemerintah terhadap kepentingan-kepentingan masyarakat, namun dalam kenyataannya semakin meluasnya KKN dalam sistem birokrasi publik di Indonesia berimbas buruk terhadap tatanan dan citra birokrasi di hadapan masyarakat.

Sinambela (2006) 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 kenyataannya masih banyak dijumpai berbagai keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan yang belum akuntabel atau belum dapat dipertanggungjawabkan seperti, profesionalitas personil pegawai negeri sipil, persyaratan administrasi ataupun mekanisme kerja yang belum jelas serta biaya pelayanan pembuatan surat izin mengemudi yang belum terlaksana dengan baik. Selain itu di Kantor Satlantas Polrestabes Makassar juga masih banyak calo-calo dan pungli yang berkeliaran di lingkungan Satlantas Makassar. Meski adanya larangan tentang pengurusan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) melibatkan calo melalui audio suara di Satlantas Polrestabes Makassar, praktik percaloan tetap saja marak di instansi tersebut. Koneksi 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 pemerintah senantiasa mengadakan pembenahan menyangkut mutu dan kualitas dari pelayanan yang dihasilkan. Pelayanan publik bukan hanya harus dilakukan dengan efisien akan tetapi harus transparan, akuntabel dan profesional atau menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis yang impersonalitas.

Surat Izin Mengemudi itu sendiri itu adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan Polri kepada seseorang yang telah memenuhi syarat untuk berkendara bermotor di jalan raya. Kesadaran masyarakat untuk memiliki SIM ini meningkat seiring berjalannya waktu dan juga pemeriksaan kepolisian dalam bentuk Operasi Zebra oleh Polda Sulawesi Selatan. Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat maka pelayanan yang harus di berikan harus transparan dan akuntabel serta jelas adil agar masyarakat mengerti dan tidak kecewa nantinya.

Akuntabilitas bagai listrik dan sulit didefinisikan, begitulah yang persamaan yang dikatakan Merrill Collen, meskipun sering digunakan, itu seperti gajah besar yang digambar oleh tiga orang buta. Webster mendefinisikan akuntabilitas sebagai keadaan yang dipertanggung jawabkan. Menurut Kohler (2007) akuntabilitas didefinisikan menjadi tiga bagian yaitu sebagai; 1) Kewajiban seseorang (*employee*); 2) Pengukuran tanggungjawab (*responsibility*); 3) Kewajiban membuktikan manajemen yang baik, *control, regulation, agreement or custom must be good*.

*The Public Administration Dictionary*, Ralph C. Chandler dan Jack C. Palno mendefinisikan akuntabilitas sebagai kondisi di mana individu yang

melaksanakan kekuasaan dibatasi oleh alat eksternal dan norma internal.

Kumorotomo (2005) menyatakan bahwa akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuatu dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya.

Adapun pertanggung jawaban pelayanan publik (Dwiyanto, 2003: 147) meliputi; 1) Akuntabilitas kinerja pelayanan; 2) Akuntabilitas biaya pelayanan; 3) Akuntabilitas produk pelayanan.

Wahyudi kumorotomo (2005) membedakan ada lima jenis akuntabilitas; 1) Akuntabilitas fisikal-tanggungjawab atas dana publik; 2) Akuntabilitas legal tanggungjawab untuk mematuhi hukum; 3) Akuntabilitas program tanggung jawab untuk menjalankan suatu program; 4) Akuntabilitas proses tanggung jawab untuk melaksanakan prosedur; 5) Akuntabilitas *Outcome* - tanggungjawab atas hasil.

Mardiasmo (2003) mengemukakan ada empat jenis akuntabilitas yaitu; 1) Akuntabilitas Hukum peraturan; 2) Akuntabilitas Proses; 3) Akuntabilitas Program; 4) Akuntabilitas Kebijakan. Indikator akuntabilitas oleh David Hulme

dan Mark Turney mengemukakan bahwa akuntabilitas merupakan suatu konsep yang kompleks dan memiliki beberapa instrumen untuk mengukurnya, yaitu adanya indikator seperti; 1) Legitimasi bagi para pembuat kebijakan; 2) Keberadaan kualitas moral yang memadai; 3) Kepekaan; 4) keterbukaan; 5) Pemanfaatan sumber daya secara optimal; 6) Upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas.

Transparansi 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 Lalolo, (2003: 13). Transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam membuat kebijakan-kebijakan sehingga dapat diketahui oleh masyarakat. Transparansi pada akhirnya akan menciptakan akuntabilitas antara pemerintah dengan rakyat, Mustofa Didjaja (2003: 261).

Mardiasmo dalam Kristianten (2006: 45) menyebutkan transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktifitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan yaitu masyarakat.

Menurut Kristianten (2006: 31), transparansi akan memberikan dampak positif dalam tata pemerintahan.

Transparansi akan meningkatkan pertanggungjawaban para perumus kebijakan sehingga kontrol masyarakat terhadap para pemegang otoritas pembuat kebijakan akan berjalan efektif.

Mustopa Didjaja (2003 : 261), prinsip transparansi tidak hanya berhubungan dengan hal-hal yang menyangkut keuangan, transparansi pemerintah dalam perencanaan juga meliputi 5 (lima) hal yaitu; 1) Keterbukaan dalam rapat; 2) Keterbukaan informasi; 3) Keterbukaan prosedur; 4) Keterbukaan register; 5) Keterbukaan menerima peran masyarakat.

Kristianten (2006: 52) menyebutkan bahwa transparansi anggaran adalah informasi terkait perencanaan penganggaran merupakan hak setiap masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan.

Kualitas pelayanan publik yang baik menjamin keberhasilan pelayanan tersebut, sebaliknya kualitas yang rendah kurang menjamin keberhasilan pelayanan publik tersebut. Keadaan ini menyebabkan

setiap negara berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

### **METODE PENELITIAN**

Waktu penelitian ini dilakukan selama 2 bulan yang dimulai tanggal 31 Desember sampai dengan 31 Februari 2016. Adapun penelitian ini dilaksanakan di Satuan Lalu Lintas Polrestaber Kota Makassar sebagai pengelola penerbitan SIM yang berada di Jl. Ahmad Yani No. 9 Kota Makassar. Lokasi penelitian ini salah satu lokasi yang sangat strategis bagi peneliti karena peneliti bertempat tinggal di wilayah lokasi penelitian.

Pertimbangan peneliti sehingga tertarik untuk melakukan penelitian dengan ini adalah banyaknya permohonan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang tentunya sangat penting bagi pemerintah untuk menerapkan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik khususnya pembuatan Surat Izin Mengemudi. Misalnya saja untuk membuat sepuluh SIM aparatur pemerintah bisa menyelesaikan dalam waktu tiga hari padahal standart waktu pelayanan penerbitan SIM baru adalah 120 Menit sedangkan untuk SIM perpanjangan 60 menit.

Penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan menggambarkan makna data empirik yang berkaitan dengan hal objek penelitian agar

penelitian ini dapat menjelaskan dan menggambarkan tentang akuntabilitas dan transparansi dalam pembuatan SIM di Satlantas Polrestabes Makassar. Tipe Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yaitu dengan mengungkap fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi dengan akuntabilitas dan transparansi dalam pembuatan SIM di Satlantas Polrestabes Makassar.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Polrestabes merupakan unit pelayanan kepada masyarakat yang bertugas menyelenggarakan dan membina fungsi lalu lintas kepolisian yang meliputi penjagaan, pengaturan, pengawalan dan patroli penyidikan masyarakat dan rekayasa lalu lintas dan identifikasi surat izin mengemudi, penyidikan dan penyelidikan kelengkapan lalu lintas serta penegakan hukum di bidang lalu lintas, guna memelihara keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas, semua itu merupakan tugas pokok Satuan Lalu Lintas Polrestabes.

Kepolisian merupakan unit keamanan dalam suatu Negara dan sebagai unit dalam pelayanan masyarakat atau umum dengan tidak membeda-bedakan pangkat dan golongan kaya atau miskin dan lainnya. Pelayanan yang dimaksud dalam pembahasan ini adalah pelayanan

perizinan dalam penerbitan atau pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) bagi masyarakat yang membutuhkan yaitu masyarakat yang mempunyai kendaraan baik roda 2 (dua) ataupun roda 4 (empat) atau lebih.

Sebagai aparatur Negara yang menjalankan tugas dan fungsinya khususnya dalam pembuatan SIM maka Polrestabes harus dapat memberi pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya, salah satunya dengan menerapkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanannya agar masyarakat dapat memberi kepercayaan sepenuhnya kepada aparatur. Dalam rangka terwujudnya pelayanan yang baik dalam pelayanan SIM kepada masyarakat yang membutuhkan, maka dipandang perlu untuk menerapkan transparansi dan akuntabilitas yang didasarkan pada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Akuntabilitas juga salah satunya dapat dilihat sebagai faktor pendorong

yang menimbulkan tekanan kepada faktor-faktor terkait untuk bertanggungjawab atas pelayanan publik dan jaminan adanya kinerja pelayanan publik yang baik. Frank Bealey mengatakan bahwa dengan akuntabilitas berarti bertanggungjawab (akuntabel), apabila dalam posisi sebagai pelayanan dan mampu menjelaskan apa yang telah dikerjakan. Disamping, akuntabilitas sebagai salah satu unsur penting dari demokrasi.

Pelayanan perizinan sangat urgen untuk mengantisipasi tindakan yang tidak diinginkan maka dari itu perlu adanya izin dari pemerintah untuk setiap kegiatan tertentu. Pelayanan perizinan itu sendiri merupakan bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan dan kegiatan individu atau organisasi.

Akuntabilitas kinerja dalam pelayanan publik adalah salah satu ketentuan yang di atur dalam keputusan menteri sebelumnya. Pada dasarnya pelayanan publik mencakup tiga aspek yaitu pelayanan barang, jasa dan administratif. Pembuatan SIM ini adalah merupakan wujud pelayanan yang administratif termasuk pelayanan perizinan lainnya. Akuntabilitas kinerja pelayanan yang di atur dalam keputusan menteri sebelumnya ialah; 1) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan

proses yang antara lain meliputi tingkat ketelitian, profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan termasuk kejelasan kebijakan dan kedisiplinan; (2) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau akta pelayanan publik yang telah ditetapkan; (3) Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan; (4) Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan; (5) Masyarakat dapat melakukan penelitian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku; (6) Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Uraian dari ketentuan tersebut sangat jelas sehingga dapat mengontrol pelayanan yang transparan dan akuntabel. Namun yang ditemukan di Polrestabes Makassar di dalam pelayanannya ditemukan dalam rangka mencapai standar pelayanan yang baik dan produk yang

berkualitas, aparat yang terkait dalam penelitian ini belum sepenuhnya atau tidak selalu menerapkan atau menjalankan semua prosedur dalam penerbitan sebuah SIM. Yang menjadi pertanyaan kelak jika terjadi kecelakaan karena pemilik SIM tidak memenuhi standar untuk dibuatkan SIM untuk mengemudi, siapa yang akan disalahkan. Ini tentu menjadi masalah yang akan dilupakan. Ini artinya dalam pelayanannya tidak selalu menerapkan apa yang telah ditentukan dengan kata lain kinerja pelayanan belum mencapai standar.

Begitu pula dengan pertanggungjawaban terhadap biaya pelayanan disebut dengan akuntabilitas biaya pelayanan publik sesuai yang ditetapkan dalam Keputusan menteri yang sama bahwa selain besaran dan rincian biaya pelayanan ialah juga sebagai berikut; 1) Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan yang berlaku; 2) Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik harus ditangani oleh petugas yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan atau Penugasan dari pejabat yang berwenang.

Hal yang berkaitan dengan keuangan merupakan hal yang sangat sensitif, dalam hal pelayanan publik khususnya penerbitan atau pembuatan SIM, maka aparat terkait harus mempertanggungjawabkan semua yang berkaitan dengan pembiayaan kepada

publik terutama kepada masyarakat yang dilayani maupun kepada atasan dengan memberikan informasi harga yang harus dibayar dalam penerbitan sebuah SIM.

Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam pelayanan yang diberikan oleh Polrestabes kepada masyarakat belum juga memenuhi standar pelayanan yang ada akibat minimnya informasi biaya yang disediakan kepada masyarakat.

Akuntabilitas yang terakhir adalah akuntabilitas produk pelayanan. Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai ketentuan yang telah ditetapkan dalam keputusan Menteri Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004, contohnya dalam penerbitan SIM tidak diterbitkan begitu saja tanpa melalui proses yang telah ditetapkan. Jika dilihat dari apa yang ditetapkan dalam KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 yaitu; 1) Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan; 2)

Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; 3)

Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat waktu dan sah.

Ketetapan tersebut mengungkapkan hal yang sering kali tidak di pertanyakan oleh masyarakat terkait suatu produk pelayanan ialah kejelasan administratif,

mekanisme, kesesuaian, ketepatan waktu dan keabsahan dalam pelayanan penerbitan SIM di Kantor Polrestabes Makassar, sebagian besar masyarakat punya pandangan dan anggapan semua itu tidak penting asal SIM terbit dengan cepat.

Temuan di lapangan menunjukkan bahwa akuntabilitas dalam pelayanan penerbitan atau pembuatan SIM di kantor Polrestabes Makassar dapat dijamin pertanggungjawabannya berdasarkan laporan-laporan yang di buat dalam bentuk arsip setiap bulan atau tahun. Seperti jumlah rincian penerbitan SIM dalam perbulan atau pertahunnya. Adapun jika ada masyarakat yang mengurus SIM dan telah membayar namun pemohon tidak datang mengambil SIM yang telah diterbitkan, maka pihak kepolisian akan menghubungi dan menyimpan sampai pemohon datang mengambil. Alasan biasanya pemohon tidak datang mengambil karena sebenarnya setelah semua prosedur dilakukan tidak semua bisa selesai sehari karena biasanya tidak bisa langsung jadi karena banyaknya pemohon, selain itu keluar daerah atau halangan lain menjadi alasan tidak diambilnya SIM yang telah diterbitkan.

Adapun transparansi dalam pelayanan publik sangatlah penting untuk kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Yang dimaksud dalam hal ini adalah terbukanya akses bagi masyarakat

dalam memperoleh informasi mengenai proses dalam penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang dilaksanakan atau dilakukan di Kantor Polrestabes Kota Makassar. Transparansi 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 ini memfokuskan pada tiga indikator yaitu; 1) Prosedur pelayanan publik; 2) Rincian biaya pelayanan; 3) Informasi pelayanan publik.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Prosedur dalam suatu pelayanan tujuannya untuk menjelaskan dan memberi pemahaman terhadap masyarakat tentang tahap-tahap yang harus dilalui dalam hal ini untuk menerbitkan suatu SIM yang telah ditetapkan standar berdasarkan ketentuan yang berlaku. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

Prosedur pelayanan di Kantor Polrestabes Kota Makassar harus melalui

semua prosedur, khususnya dalam pelayanan SIM ini bahwa semua prosedur harus dilalui tanpa pengecualian. Akan tetapi karena banyaknya isu dari masyarakat yang menyatakan pernyataan yang bertentangan bahwa prosedur tidak semua juga harus dilalui.

Tapi dilihat dan diketahui bahwa tidak semua pelayanan SIM di Kantor Polrestabes Makassar melalui prosedur yang telah ditetapkan. Misal tidak melalui Test atau uji praktek dll. Dari informasi yang didapat bahwa ternyata pelayanan seperti itu dipermudah atas asas kekeluargaan, teman, atau kenalan dari dalam instansi dalam hal ini bagian pelayanan SIM yang membantu pengurusan dalam penerbitan SIM tersebut. Banyaknya pelayanan yang dilakukan Polrestabes dalam pembuatan SIM ini masih sering terjadi kehilangan mata rantai dalam pelayanan, maksudnya adalah masih adanya prosedur yang tidak dilakukan dalam penerbitan SIM dikarenakan sebab tertentu, contoh kecil misal pemohon SIM adalah keluarga dari pimpinan atau atasan yang menerbitkan SIM.

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun, sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai

ketentuan peraturan perundang-undangan. Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon atau penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan.

Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan atau bank yang ditunjuk oleh pemerintah atau unit pelayanan. Di samping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.

Semua yang mengenai pembiayaan memang harus transparan, namun apa yang ditemukan di lapangan menunjukkan bahwa mengenai pemberian informasi perician biaya pelayanan di Polrestabes Kota Makassar dalam penerbitan atau pembuatan SIM belum bisa dikatakan baik dikarenakan ketidaktahuan masyarakat pengguna layanan dalam merincikan biaya administratif yang mereka keluarkan untuk surat izin mengemudi.

Informasi pelayana publik, dalam pengurusan SIM di Polrestabes terdapat beberapa fenomena-fenomena yang patut untuk dicermati yang berkaitan dengan Transparansi Informasi Pelayanan publik. Untuk lebih rincinya membahas hasil

penelitian mengenai transparansi informasi pelayanan di Polrestabes Kota Makassar adalah penyelenggaraan pelayanan, prosedur pelayanan, persyaratan tenis dan administrasi pelayanan, rincian biaya pelayanan, jangka waktu, pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, janji pelayanan, standar pelayanan, prosedur, dan lokasi pelayanan.

Informasi haruslah mudah didapatkan oleh masyarakat agar tak kebingungan dan juga meringankan tugas aparatur dalam memberikan pelayanan. Polrestabes Makassar dalam hal ini sangat baik dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat untuk pengurusan pembuatan SIM dengan memaparkan informasi dalam berbagai bentuk seperti spanduk dan lainnya.

Sandar pembuatan SIM di Polrestabes Makassar dapat dijelaskan dalam Standar Operasional Prosedur tentang persyaratan usia, administrasi, kesehatan untuk mendapatkan SIM. Secara Umum standar operasional prosedur telah ditetapkan pada Perkap No. 9 Tahun 2012 Pasal 27 tentang pengajuan pembuatan SIM baru golongan A, C & Alih Golongan adalah; 1) Tes Kesehatan; 2) Membeli dan Mengisi Formulir Pendaftaran; 3) Ujian Teori Mengemudi Kendaraan Bermotor; 4) Ujian Praktek Mengemudi Kendaraan Bermotor; 5) Membuat dan Mengambil Kartu Surat Izin Mengemudi (SIM).

Pada tahap ujian teori, keterampilan dan praktek, jika pemohon tidak lulus maka pemohon dapat mengulang setelah 7 (tujuh) hari kemudian untuk ujian praktek, 14 (empat belas) hari untuk ujian keterampilan dan 30 (tiga puluh) hari untuk ujian praktek. Jika pemohon tidak lulus dalam ujian maka dan tidak hadir pada hari pengulangan maka pihak polrestabes (penguji) bisa menyatakan ketidakkulusan pemohon dan uang dapat dikembalikan kepada pemohon.

Prosedur diatas menunjukkan bahwa penerbitan sebuah Surat Izin (SIM) Mengemudi tidaklah sembarangan dan pemohon harus memenuhi syarat untuk mendapatkan SIM. Pelayanan yang diberikan Polrestabes dalam kenyataannya belum memenuhi SOP yang ada diakibatkan adanya perilaku yang membedakan masyarakat atau pemohon SIM atas dasar kekerabatan atau kekeluargaan dan juga dengan keuangan.

Berdasarkan informasi yang ada mengenai prosedur tersebut, tidak semua pemohon melalui semua tahap yang telah ditentukan. Informasi ini mendapat dukungan yang kuat dari kalangan informan yang telah dipilih oleh peneliti.

Pernyataan pendapat antara pihak yang memberi pelayanan dan pihak yang diberi pelayanan yang mempunyai sedikit kesamaan telah membuktikan kebenaran informasi mengenai prosedur pelayanan

SIM di Polrestabes ini tidak atau belum sepenuhnya dapat dilaksanakan semaksimal mungkin dengan tidak memandang bulu (impersonalia).

Informasi yang ada mengenai prosedur tersebut, tidak semua pemohon melalui semua tahap yang telah ditentukan. Informasi ini mendapat dukungan yang kuat dari kalangan informan yang telah dipilih oleh peneliti hasil wawancara dengan masyarakat mengenai prosedur penerbitan SIM di Polrestabes itu banyak hal yang harus dilengkapi untuk mendapatkan SIM tersebut, beberapa pemohon tidak di uji praktek karena sudah silikat dalam berkendara.

Berdasarkan informasi bahwa semua pemohon yang ingin menerbitkan SIM tidak semua melalui prosedur yang telah ditetapkan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dari hasil dan pembahasan mengenai transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik dalam pembuatan atau penerbitan Surat Izin Mengemudi disingkat SIM di Kantor Polrestabes Kota Makassar, maka dapat disimpulkan sebagai berikut; 1) Akuntabilitas dan transparansi penyelenggaraan pelayanan pembuatan SIM di Polrestabes Kota Makassar belum sepenuhnya transparan dan akuntabel. Hal

ini berdasarkan bahwa Acuan pelayanan belum berorientasi sepenuhnya kepada pengguna jasa dan dapat dilihat dari lamanya waktu pelayanan dan masih adanya biaya ekstra yang harus dikeluarkan pengguna jasa; 2) Proses pembuatan SIM terlihat seperti bukan hal yang diutamakan. Prioritas kepentingan pengguna jasa belum sepenuhnya di prioritaskan, karena pengguna jasa terkadang menunggu karena petugas bersangkutan tak ada di tempat dan dalam memberikan kemudahan kepada pengguna jasa karena masih ada sebagian petugas yang menerima imbalan atas bantuan yang diberikan dan kemudahan pelayanan masih bersifat diskriminasi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Didjaja, Mustopa. 2003. *Transparansi Pemerintah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, A. 2003. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. 2010. *Patologi Birokrasi: Sebab dan Implikasinya bagi Kinerja Birokrasi Publik*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kohler, 2007. *Manajemen Publik: Konsep, Aplikasi, Dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*, Bandung: Mandar Maju.
- Kristianten. 2006. *Transparansi Anggaran Pemerintah*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Kumorotomo, Wahyu. 2005. *"Akuntabilitas dalam teori dan praktek"* Yogyakarta: MAP UGM dan Pustaka Pelajar.
- Lalolo krina, Loina, 2003. *Indikator Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*. Jakarta : Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Mardiasmo, Andi, 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Mardiasmo, 2003. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sinambela, Lijan P. dkk, 2006. *Reformasi pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.