

Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Sim Keliling di Polres Bantul

Eni Susilowati¹, Supardal²

^{1,2}Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD”, Yogyakarta

Corresponding Author: eni.95010773@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.47431/jirreg.v9i1.717>

Article Info

Article History;

Received:

2025-09-05

Revised:

2025-10-01

Accepted:

2025-10-28

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan SIM Keliling di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres Bantul. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan dan perpanjangan SIM di Satlantas Polres Bantul telah dilaksanakan dengan cukup baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Aspek efektivitas dan efisiensi pelayanan dinilai sudah berjalan optimal, namun masih diperlukan peningkatan pada ketepatan waktu dan penyampaian informasi yang lebih jelas kepada masyarakat. Kesederhanaan prosedur pelayanan memudahkan masyarakat dalam memahami tahapan pengurusan SIM, sedangkan keterbukaan informasi juga ditunjang dengan adanya media sosial resmi Satlantas Polres Bantul. Faktor pendukung keberhasilan pelayanan meliputi budaya kerja yang baik, komunikasi yang efektif, motivasi kerja melalui briefing harian, dan pemberian penghargaan bagi petugas berprestasi. Sementara itu, faktor penghambat berasal dari keterbatasan sumber daya manusia yang belum sepenuhnya profesional serta kurangnya pelatihan teknis. Secara keseluruhan, penerapan prinsip *good governance* pada pelayanan SIM Keliling di Polres Bantul telah berjalan dengan baik melalui peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Kata kunci: Good governance, pelayanan publik, SIM Keliling.

PENDAHULUAN

Secara umum yang dimaksud dengan governance merupakan organisasi publik atau sosial lainnya yang diartikan sebagai sistem dan suatu struktur yang baik dan benar, dan dapat mewujudkan kejelasan dalam prosedur hubungan baik eksternal ataupun internal (Kartiwa, 1). Good governance atau yang berarti tata kelola pemerintahan yang baik adalah prosedur untuk mengambil keputusan yang selanjutnya bagaimana mengimplementasikan keputusan tersebut dengan bertujuan untuk kepentingan bersama. Wujud pemerintahan formal yaitu salah satu alat yang digunakan dalam mengambil keputusan. Good governance dikampanyekan dan diterapkan di Indonesia sejak 1998 seiring munculnya gerakan reformasi pada tahun tersebut. Maraknya korupsi akibat tidak profesional, tidak efektif serta tidak efisien menyebabkan makin buruknya kinerja birokrasi di Indonesia. Buruknya birokrasi Indonesia semakin tidak rasional, tidak netral dan tidak transparan. Reformasi 1998 seharusnya menjadi tonggak reformasi birokrasi Indonesia karena setiap warga negara dalam suatu pemerintahan memiliki harapan terhadap *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik.

Pemerintah memiliki kewajiban serta tanggung jawab selain sebagai penyelenggara pemerintahan dan pelaksana pembangunan yaitu melakukan pelayanan publik. Sedangkan

pelayanan publik merupakan hal yang penting untuk melaksanakan birokrasi pemerintahan saat ini dengan lebih mengedepankan kedekatan antara pemerintahan dan masyarakat dengan pelayanan (1). Pelayanan publik merupakan kewajiban dan tugas pokok pemerintah yang harus dilakukan dan diwujudkan. Pemerintah diharapkan selalu berusaha mengupayakan penataan pelayanan publik dan diselenggarakan di berbagai sektor terutama yang berhubungan dengan hal-hak dan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas dalam usaha yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara atas jasa, barang ataupun pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Tuntutan demokratisasi dan hak asasi manusia yang semakin tinggi telah menciptakan suatu tuntutan pelayanan publik yang berkualitas dan didasarkan pada prinsip *good governance*.

Bentuk tanggung jawab pemerintah beserta aparturnya adalah pelayanan publik terhadap masyarakat dan bertujuan untuk melahirkan serta mendatangkan keadaan masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera. Pelayanan publik dapat diartikan menjadi kewajiban pemerintah yang berupaya mensejahterakan rakyatnya. Bentuk komitmen pemerintah salah satunya merupakan produk pelayanan publik yang efisien, akuntabel, efektif, bertanggung jawab, serta transparan yang ditujukan untuk masyarakat dari pemerintah (1). Efektif berarti pelaksanaan fokus berdasarkan pada rencana yang diperlukan, efisien berarti pelaksanaan pelayanan dilaksanakan dengan mahir dan efisien, transparan mengartikan bahwa semua strategi yang diterapkan oleh negara dapat terbuka, semua orang dapat mengawasi dengan mudah agar mereka dapat menyampaikan pendapat mengenai kinerja dari hasil yang telah dicapai, kemudian akuntabel mengartikan bahwa pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus dapat bertanggung jawab atas strategi yang diterapkan, dan mempertanggung jawabkan kemampuannya terhadap warga negara menjelang berakhirnya periode pemerintahan yang diperpanjang.

Good governance adalah prinsip yang memang penting dan sangat diperlukan dalam proses penyelenggara pelayanan publik yang bertujuan agar kinerja dari aparatur Negara meningkat. Hal itu disebabkan pemerintah telah menyusun prinsip-prinsip *good governance* guna mengoptimalkan kapasitas transisi menjadi lebih baik dalam birokrasi pelayanan (1). *Good governance* juga menjadi prasyarat yang harus diterapkan oleh setiap pemerintah demi terwujudnya aspirasi masyarakat agar tercapai tujuan dan cita-cita berbangsa dan bernegara. Menerapkan prinsip *good governance* dapat dilaksanakan secara sistematis dan sesuai berdasarkan daya tampung masyarakat dan pemerintah. Salah satu upaya strategis yang dilakukan demi mewujudkan *good governance* di Indonesia yaitu dengan menyelenggarakan pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi standar kesuksesan dalam menjalankan kewajiban serta penilaian kinerja pemerintahan melalui birokrasi.

Memperhatikan peran pelayanan umum yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian masyarakat maupun dalam kaitan dengan pokok usaha atau kegiatan organisasi. Karena peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat pemerintah makin terasa dengan adanya peningkatan keadaan bernegara dan bermasyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan. Seperti dalam latar belakang Keputusan KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN.2.2004 dinyatakan bahwa Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Kepolisian merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Fungsi pemerintah yang dijalankan oleh POLRI terutama yang bersangkutan dengan penegakan hukum, pengayoman, perlindungan, pelayanan pembimbingan kepada masyarakat, tugas-tugas ini berkaitan erat dengan tugas-tugas sosial yang sehari-harinya berhadapan dengan masyarakat. Di dalam menjalankan tugasnya kepolisian menjalankan kegiatan pencegahan (preventif) dan penegakan hukum (represif).

Peningkatan kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan dan keberlangsungan untuk masa yang akan datang. Berbagai perubahan langsung maupun tidak langsung berdampak terhadap pola pelayanan publik yang diberikan oleh kepolisian terutama dalam hal ini adalah Satuan Lalu Lintas kepada masyarakat yang dituntut mengubah cara berfikirnya dalam memberikan pelayanan kepada pemohon Surat Izin Mengemudi (SIM) sebagai pengguna jasa seiring dengan semakin membaiknya pengertian pemohon SIM terhadap hak-haknya sebagai warga Negara yang mempunyai akses langsung kepada pemerintah daerah. Dalam pelayanan SIM keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan dapat dilihat dari kelancaran rutinitas kegiatan pelayanan SIM dan partisipasi masyarakat serta meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mengurus Surat Izin Mengemudi.

Polantas juga punya tugas pokok yang harus dilaksanakan. Berdasarkan Vademikum Polisi Lalu Lintas (pendalaman masalah ke lalu lantasan), bahwa tugas polantas adalah teknis pembinaan ketertiban lalulintas, masalah penegakan hukum lalulintas, registrasi dan identifikasi pengemudi dan kendaraan bermotor serta pengkajian masalah lalu lintas.

Dalam kegiatan patroli dan pelayanan lalu lintas kepolisian dilakukan oleh Satuan Lalu Lintas (Sat Lantas). Keberadaan Sat Lantas pada hakekatnya merupakan upaya untuk menjawab tantangan jaman dan perubahan lingkungan yang semakin cepat berubah, terutama dalam upaya mengantisipasi pesatnya pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat yang secara langsung maupun tidak langsung mempunyai implikasi terhadap peningkatan sarana dan prasarana transportasi, khususnya pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor dengan segala macam permasalahan yang menyertai, yang ada gilirannya berdampak pada kompleksitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur jelas, waktu ringkas dan biaya pantas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan ini berkembang seiring dengan berkembangnya kesadaran bahwa warga Negara memiliki hak untuk dilayani, dan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan. Seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah, peluang untuk mengembangkan pelayanan publik yang tepat sasaran perlu mendapatkan perhatian yang serius.

Seiring dengan meningkatnya mobilitas penduduk dan meningkatnya pengguna jalan kebutuhan untuk memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) pun kian hari semakin meningkat. Dimana pemberian pelayanan administrasi maupun lalulintas, seperti Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dan buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) berorientasi pada prinsip yang cepat dan mudah dengan tidak mengabaikan identifikasi dan perpanjangan surat.

Pelayanan SIM Satlantas Polres Bantul yang terletak di Satuan Sarana Prasaran di Lokasi sim keliling di depan Polres Bantul Membayangkan keruwetan mengurus perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) seperti antrian yang lama dan proses alur-alur kegiatan dari loket satu keloket selanjutnya yang masih kurang jelas membuat orang memilih menggunakan jasa pihak ketiga. Urusan yang seharusnya mudah menjadi rumit karena orang harus antri dan enggan menyisihkan waktu untuk urusan penting ini.

Bila dicermati, pemohon SIM baru maupun perpanjangan jumlahnya sangat banyak. Dimana pemohon perpanjangan dalam kurun waktu 1 tahun pada tahun 2023 secara keseluruhan SIM A

berjumlah 12.569 pemohon perpanjangan dan SIM C berjumlah 29.476 pemohon perpanjangan. Dari jumlah itu terdiri dari pemohon perpanjang SIM. Dalam mengurus SIM ini, yang paling dominan adalah mengurus perpanjangan SIM.

Dalam mengendarai kendaraan pribadi setiap masyarakat diberikan hak yang harus dimiliki agar bisa berkendara secara legal di jalanan umum. Setiap pengemudi kendaraan bermotor wajib memiliki Surat Izin Mengemudi yang dicantumkan sesuai pasal 77 (1) UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu-lintas dan Angkutan Jalan, menyatakan bahwa setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) sesuai dengan jenis Kendaraan Bermotor yang dikemudikan.

Berdasarkan Perkap Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia tentang SIM No. 9 Tahun 2012 Pasal 11 (1) bahwa SIM yang diterbitkan oleh Satpas di Indonesia berlaku selama 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang. Serta dipertegas pada Perkap No 12 Tahun 2007 tentang Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling untuk Golongan A, C dan D pada Pasal 2 (3) bahwa perpanjangan SIM hanya diberikan untuk jangka waktu selama 5 (lima) tahun, dan dapat diperpanjang kembali jika waktunya berakhir. Berdasarkan landasan tersebut maka seluruh masyarakat Indonesia wajib disiplin saat berkendara untuk memiliki SIM dan memperpanjang SIM dan Pemerintah Indonesia membantu warga negaranya yang sudah legal dalam permohonan izin berkendara di jalan raya untuk mengeluarkan SIM. (R. Sugiyarti, Penilaian Kinerja dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik," Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, UNISIA). Kajian ini ingin membahas penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan SIM Keliling di Satuan Layanan Lalu Lintas di Polres Bantul, sehingga pelayanan tersebut pada masyarakat bias terukur dari produktivitas, efektivitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitasnya

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang berlandaskan pada filsafat positivisme untuk meneliti kondisi alami objek dengan peneliti sebagai instrumen utama. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, selanjutnya di cek dengan teknik triangulasi, yaitu membandingkan antara studi kepustakaan dan studi lapangan. Studi kepustakaan melibatkan penelaahan buku, undang-undang, serta dokumen-dokumen yang relevan dengan masalah yang diteliti. Sementara itu, studi lapangan dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Observasi dilakukan dengan cara mengamati objek penelitian secara langsung dan sistematis. Wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai permasalahan dari responden, seperti dijelaskan oleh Sugiyono. Selain itu, dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari buku, arsip, dokumen, dan laporan, sebagaimana diungkapkan oleh Sugiyono.

Informan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa kategori. Informan kunci adalah Kepala Kelurahan Sambirejo, sedangkan informan utama meliputi Sekretaris Kelurahan dan pegawai bidang pemerintah. Informan tambahan adalah masyarakat Kelurahan Sambirejo, yang memberikan perspektif dari pihak yang langsung terlibat dengan pelayanan publik. Alasan utama penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif adalah untuk memahami dan menjelaskan fenomena yang terjadi di lokasi penelitian secara mendalam dan dalam kondisi yang alami.

Teknik analisis data dalam penelitian ini melibatkan tiga alur kegiatan utama. Pertama, reduksi data, yaitu proses pemilihan dan penyederhanaan data dari catatan lapangan untuk memfokuskan perhatian pada informasi yang relevan, seperti dijelaskan oleh Miles & Huberman. Kedua, penyajian data, yang berarti menyusun informasi secara terstruktur untuk memfasilitasi penarikan kesimpulan dan tindakan. Terakhir, penarikan kesimpulan dilakukan dengan menyusun kesimpulan dari data yang telah diverifikasi selama proses penelitian, juga menurut Miles & Huberman.(1994) menjelaskan bahwa

analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penerapan Prinsip *Good governance* Dalam Pelayanan Sim Keliling di Satpas pada satuan lalu lintas Polres Bantul

Pelaksanaan pelayanan SIM keliling oleh Satpas Polres Bantul dinilai sudah efektif, ditinjau dari penerapan prinsip good governance. Namun aspek ketepatan belum sesuai dengan ketentuan. Hal ini sesuai dengan pendapat Emerson yang dikutip oleh Soewarno (1) bahwa efektivitas pelayanan publik merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditemukan sebelumnya serta Siagian (2), “Efektivitas pelayanan publik berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang ditetapkan”/ ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memerikan pelayanan (3).

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis Efektifitas pelayanan pada layanan mobil sim keliling yang penulis ambil sampel di salah satu Kabupaten Bantul telah berhasil dilaksanakan. Dimana Masyarakat merasa puas dalam mendapatkan layanan pada perpanjangan sim di layanan mobil sim keliling yang dilaksanakan satpas polres Bantul. Kualitas pelayanan public adalah usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang ataupun jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan ini merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan.

Undang-undang Nomor 9 Tahun 2012 tentang surat izin mengemudi (SIM) adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat control, dan data forensik kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan dan keterampilan untuk mengemudikan kendaraan di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angakatan jalan. Pelayanan SIM yang dilaksanakan pada Satlantas Polres Bantul sudah tentu memiliki standard dan target yang akan dicapai dalam suatu periode tertentu. Disini penulis mengkaji apakah pelayanan yang diberikan oleh para petugas kepolisian yang bertugas dalam pemberian pelayanan SIM kepada konsumen dalam hal ini anggota masyarakat dan pihak lain misalnya petugas kepolisian sendiri sudah memuaskan atau belum memuaskan. Fungsi dan peranan SIM itu sendiri dalam mendukung operasional Kepolisian yaitu:

- a. Sebagai sarana identifikasi atau jati diri seseorang. Dengan adanya SIM akan diketahui identitas ciri-ciri fisik seseorang. Di samping itu juga berfungsi sebagai tanda bukti bahwa pemegang SIM telah memiliki kemampuan, pengetahuan dan keterampilan untuk mengemudikan kendaraan tersebut.
- b. Sebagai alat bukti. SIM selain sebagai tanda bukti sebagaimana diuraikan di atas, juga mempunyai fungsi dan peranan sebagai alat bukti dalam kaitannya dengan pelaksanaan tugas pokok Polri, apabila terjadi kejahatan yang berkaitan dengan kendaraan SIM bisa dijadikan penunjang penyelidikan.
- c. Sebagai sarana Upaya paksa penyitaan SIM dalam kasus pelanggaran dan kecelakaan lalu lintas, untuk kemudian memaksa pelanggar menghadiri sidang, merupakan bukti nyata betapa besarnya fungsi dan peranan SIM dalam pelaksanaan tugas Polri, karena pada dasarnya tanpa upaya paksa demikian itu, sukar dipastikan bahwa pelaksanaan hukum akan berhasil dengan baik.
- d. Sebagai sarana perlindungan masyarakat. Pengemudi kendaraan wajib memiliki SIM sesuai

dengan golongannya dengan pengertian bahwa pemegang SIM tersebut memiliki kemampuan mengemudikan kendaraan dengan baik, sehingga bahaya-bahaya kecelakaan dan terjadinya pelanggaran akan dapat dikurangi.

- e. Sebagai sarana pelayanan masyarakat. Polri sebagai instansi yang berwenang menertibkan SIM wajib melayani kebutuhan masyarakat tersebut dengan sebaik-baiknya guna keperluan itu. Polri selalu berusaha meningkatkan pelayanan masyarakat dalam bidang SIM ini, tanpa mengurangi faktor keamanan sebagai tujuan pokok.

Sistem pelayanan pengelolaan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resort (Kapolres) Bantul sendiri telah menetapkan sebuah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang akan digunakan dalam setiap pelayanan pengelolaan pembuatan SIM. Standar Operasional Prosedur (SOP) inilah nantinya yang menjadi pedoman petugas Surat Izin Mengemudi (SIM) Satlantas Polres Bantul dalam melayani masyarakat dalam proses pengelolaan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Bab VIII bagian kedua penerbitan dan pendanaan Surat Izin Mengemudi dalam pasal 87 menyebutkan bahwa:

- a. Surat Izin Mengemudi diberikan kepada calon pengemudi yang lulus ujian mengemudi.
- b. Surat Izin Mengemudi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 diterbitkan oleh Kepolisian Negara RI.
- c. Kepolisian Negara RI wajib menyelenggarakan sistem informasi penerbitan Surat Izin Mengemudi

Adanya pelayanan yang dapat menimbulkan kepuasan kepada pihak yang berkepentingan maka dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan telah dilakukan secara efektif. Sebaliknya bila tidak menimbulkan kepuasan kepada pihak yang berkepentingan/berurusan dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan belum efektif.

Dari hasil penelitian dan wawancara penulis dengan Pihak Satuan Lalu Lintas Polres Bantul teori ini akan memudahkan peneliti dalam mengetahui bagaimana proses Pelayanan yang baik dengan indikator menurut Nuriyanto(2014) yaitu: (1) Efektif dan Efisien, yakni usaha yang dilakukan dengan melihat beberapa alternatif dalam mencapai tujuan. (2) Sederhana, yakni melihat prosedur dan tata cara pelayanan baik dari transparansi dan penyelenggara secara mudah. (3) Kejelasan dan Kepastian, yakni adanya transparansi mengenai biaya pelayanan dan prosedur pelayanan (4) Keterbukaan, informasi yang dilakukan secara terbuka baik dari pemberi layanan, waktu penyelesaian dan tarif layanan.

- a) Efektif dan Efisien

Efektif dan efisien lebih mengutamakan apa yang menjadi tujuan dan yang menjadi sarana pelayanan. Efektif dalam pelayanan yang dilaksanakan salah satu faktor yang menunjang pelayanan yang lebih terarah demi tercapainya target kinerja Kasatlantas Polres Bantul. Dalam hal ini diutamakan lebih spesifik dengan menyediakan perlengkapan apa yang menjadi penunjang tujuan pelayanan agar dapat berlangsung dengan baik dan sesuai dengan keinginan masyarakat. Dalam pelayanan penerbitan SIM ini Kasatlantas Polres Bantul memiliki target yang harus dipenuhi setiap tahunnya. Sesuai dengan fakta lapangan yang ada cukup membuktikan bahwa produksi SIM dalam 3 tahun terakhir ini mengalami peningkatan, Sebagai Berikut :

Tabel 1. Data Produksi Pemohon SIM Tahun 2020

No	Golongan SIM	Baru	Perpanjangan	Total
I	A	3.482	1.969	5.451
II	A Umum		31	31
III	BI		12	12
IV	BI Umum		244	244
V	BII		0	0
VI	BII Umum		150	150
VII	C	5.738	4.645	10.383
Total				16.271

Sumber : Satlantas Polres Bantul, 2020

Tabel 2 . Data Produksi Pemohon Sim Tahun 2021

No	Golongan SIM	Baru	Perpanjangan	Total
I	A	3.911	2.175	6.086
II	A Umum		24	24
III	BI		19	19
IV	BI Umum		267	267
V	BII		2	2
VI	BII Umum		156	156
VII	C	6.467	3.292	9.759
Total				16.313

Sumber : Satlantas Polres Bantul 2021

Tabel 3 Data Produksi Pemohon SIM Tahun 2022

No	Golongan SIM	Baru	Perpanjangan	Total
I	A	3.218	3.041	6.259
II	A Umum		19	19
III	BI		9	9
IV	BI Umum		204	204
V	BII		0	0
VI	BII Umum		198	198
VII	C	4.979	5.377	10.356
Total				17.045

Sumber : Satlantas Polres Bantul, 2022

Berikut wawancara penulis dengan bapak Kanit Regident terkait efektif dan efisien pelayanan penerbitan SIM:

“Jadi bentuk tindakan yang kami lakukan agar pelayanan efektif dan efisien itu dengan mengingatkan kepada para petugas agar semua tetap berjalan berdasarkan SOP yang berlaku, semua harus dilayani dengan cepat, jika ada yang berkasnya belum lengkap segera diarahkan untuk melengkapi berkasnya, jika ada yang belum mengerti mengenai mekanisme penerbitan SIM agar diarahkan atau dijelaskan agar tidak membuat penerbit menunggu terlalu lama. Jadi, memang kita selaku petugas harus mengetahui dan menerapkan standar SOP yang berlaku”.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan FP selaku Kanit Regident di Satlantas Polres Bantul mengenai tindakan petugas dalam memberikan pelayanan penerbitan SIM yang efektif dan efisien kepada masyarakat itu sudah berjalan sesuai dengan SOP yang berlaku. Pelayanan

dalam hal efektif ini focus kepada tercapainya tujuan yang ingin dicapai serta efisiensi persoalan waktu sudah dilakukan tanpa memakan waktu yang lama. Pernyataan tersebut sesuai dengan wawancara dengan informan salah satu masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan kepada kami dalam mengurus SIM sudah cukup baik, kita diarahkan oleh petugas agar tidak kebingungan dalam proses penerbitan SIM”. (Wawancara EN, 16 Juni 2023)

Dari pernyataan yang dikemukakan oleh salah satu informan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat sudah memberikan respon yang positif dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Dengan pernyataan yang dinyatakan tersebut hampir sama dengan yang diungkapkan oleh salah satu masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Memang pelayanan yang diberikan itu sudah baik apalagi petugas-petugas mengarahkan dengan sangat ramah sehingga kita yang dilayani juga merasa puas sama pelayanan yang diberikan oleh para petugas”.

Berdasarkan pernyataan dari informan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Satlantas Polres Bantul sudah baik dan berjalan dengan efektif dan efisien, sehingga masyarakat yang ingin membuat SIM merasa nyaman dengan sikap yang diberikan oleh para petugas. Dengan banyaknya pemohon jasa layanan pembuatan SIM ini, petugas harus bisa mengimbangi kualitas pelayanan yang diberikan untuk menciptakan kepuasan kepada masyarakat.

Pelayanan yang diberikan para petugas juga sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang proses pelayanan dalam menerbitkan SIM sesuai dengan ketentuan yang bertujuan untuk digunakan sebagai acuan dan dasar dalam pelaksanaan tugas di bidang pelayanan tersebut sehingga dalam memberikan pelayanan bisa secara efektif dan efisien, sehingga petugas pelaksana yang bertugas memiliki persepsi dan tindakan yang sama dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. SOP tentang proses pelayanan penerbitan SIM harus dengan membawa KTP, memiliki Surat Keterangan Berbadan Sehat, selanjutnya mengambil dan mengisi formulir, mengikuti ujian teori dan praktek. Jika SIM hilang harus membuat surat keterangan hilang. Surat Izin Mengemudi dimaksud menurut dalam UU No. 22 Tahun 2009 adalah adanya tanda bukti kompetensi seseorang yang telah lulus mengikuti ujian diantaranya uji pengetahuan, uji kemampuan dan uji keterampilan saat mengemudi di jalan sesuai persyaratan yang ditentukan sesuai pada undang-undang lalu lintas dan angkutan jalan.

b) Sederhana

Sederhana adalah pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah di pahami dan dilaksanakan masyarakat. Dalam hal ini kesederhanaan meliputi pengetahuan oleh birokrasi maupun masyarakat dalam tujuan dan fungsinya dengan tujuan pengoptimalan bagi yang dilayani. Satlantas Polres Bantul sebagai abdi Negara yang memberi pelayanan kepada masyarakat guna terciptanya keinginan masyarakat dengan mengadakan langkah-langkah yang praktis dan mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat. Komitmen kerja pegawai menjadi faktor penting dan bisa jadi yang paling menentukan dalam pelaksanaan komitmen kerja yang tinggi yang bertujuan terciptanya pelaksanaan pelayanan yang cepat, mudah dipahami, dan tidak berbelit belit, sehingga masyarakat diarahkan ke dalam pelaksanaan yang tepat.

Memberikan kinerja pelayanan kepada pihak yang berkepentingan atau yang berurusan dilakukan secara profesional dan didukung oleh etos kerja yang maksimal atau tidak seperti itu maka

akan tampak pada respon pihak tersebut. Profesionalisme merupakan standar tingkah laku dan tindak tanduk yang diterapkan dalam menjalankan profesi atau pekerjaannya. Dengan demikian profesionalisme menuntut seseorang mempunyai kemampuan teknis yang tinggi serta watak dan sikap mental yang berorientasi pada keinginan untuk melakukan atau menghasilkan yang terbaik dan senantiasa bekerja berdasarkan sikap mental dan kode etik yang telah ditetapkan. Pendapat dari salah satu informan selaku petugas yang mengatakan bahwa:

“Jadi untuk prosedurnya itu sudah jelas dan sudah ada tertempel untuk mempermudah pemohon SIM. Seperti persyaratan SIM itu sendiri seperti melengkapi fotocopy KTP, surat keterangan sehat selanjutnya masuk ketahap registrasi dengan mengisi formulir SIM yang disediakan. Setelah itu masuk ketahap teori hingga lulus. Setelah lulus ujian teori selanjutnya masuk ujian praktek. Disini pas ujian praktek bisa jadi lulus atau gagal. Jika gagal berarti bisa dating Kembali setelah seminggu kemudia untuk kembali mengikuti ujian. Kalau sudah lulus ujian praktek bisa sudah masuk ke tahap perekaman foto dan sidik jari serta tanda tangan. Selanjutnya masuk ke tahap pencetakan SIM dan SIM yang telah selesai bisa diambil di ruang tunggu pengambilan SIM. Itu untuk pembuatan SIM baru kalau untuk perpanjangannya beda lagi. Untuk perpanjangan SIM itu dengan melengkapi persyaratan administrasi seperti fotocopy KTP, SIM lama, Surat Keterangan Sehat lalu membayar administrasi perpanjangan SIM. Selanjutnya mengikuti perekaman foto, sidik jari serta tanda tangan di ruang perekaman data. SIM baru dapat ditunggu di ruang tunggu pengambilan SIM. Jadi agar pelayanan ini bisa sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat itu kita sudah menampilkan semua prosedurnya di media social jadi bisa diakses secara online”

Pernyataan dari salah satu informan dari pihak petugas Satlantas Polres Bantul mengenai kesederhanaan pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat itu dengan menampilkan prosedur yang sudah terpasang di ruang pelayanan serta bisa diakses melalui media social. Dengan begitu masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam hal tersebut. Adapun wawancara yang juga dilakukan peneliti dengan petugasnya yang mengatakan bahwa:

“Untuk prosedurnya itu sudah ada tertempel dibagian depan dengan gambar denahnya agar bisa memudahkan masyarakat mengetahui tempat/ruangan yang digunakan untuk para pemohon SIM”.

Efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara aturan/ prosedur yang telah di tentukan dengan hasil kinerja yang telah dicapai. Efektivitas itu sendiri merupakan usaha yang dilakukan dengan melihat beberapa alternatif dalam mencapai tujuan yang efisien. Berdasarkan teori dari Nuriyanto (1) yang menjelaskan bahwa efektif dan efisien lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan sasaran, dan saran pelayanan serta ketepatan waktu pelayanan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, serta bagaimana pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan bahwa, pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satlantas Polres Bantul sudah baik dalam menunjang efektivitas dan efisiensi pelayanan. Pelayanan penerbitan SIM kepada masyarakat Pihak Satlantas Polres Bantul juga sudah sesuai dengan SOP yang ada.

Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah dijelaskan terlebih dahulu kepada masyarakat agar masyarakat mampu memahami prosedur yang akan dilewati meski cukup mudah dipahami tetapi prosedur yang panjang dan membutuhkan waktu yang lumayan lama dari prosedurnya yang panjang dan kurangnya ketidaktahuan masyarakat akan prosedur pelayanan, namun dapat diatasi dengan baik oleh petugas dengan menjelaskan prosedur di loket pendaftaran dan informasi.

Sejalan dengan observasi yang dilakukan peneliti pelayanan penerbitan SIM yang dilaksanakan pada Satlantas Polres Bantul memang sudah baik. Dalam hal pelayanan petugas mampu memberikan kenyamanan kepada para pemohon SIM seperti mengarahkan para pemohon yang kebingungan akan tahap-tahap penerbitan SIM. Sehingga bisa disimpulkan bahwa prosedur pelayanan penerbitan SIM di Kantor Satlantas Polres Bantul sudah berjalan dengan baik.

Kesederhanaan meliputi pengetahuan oleh birokrasi maupun masyarakat dalam tujuan dan fungsinya dengan tujuan pengoptimalan bagi yang dilayani. Jika dilihat dari teori yang dikemukakan oleh (2) mengatakan bahwa sederhana dalam hal memberikan pelayanan, mudah, cepat, tepat dan tidak berbelit-belit. Satlantas Polres Bantul harus memberi pelayanan kepada masyarakat guna terciptanya keinginan masyarakat dengan mengadakan langkah-langkah yang praktis dan mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat.

Dalam SOP penerbitan SIM menjadi faktor penting dalam kesederhanaan pelayanan, sehingga masyarakat diarahkan ke dalam pelaksanaan yang tepat. Menurut salah satu informan yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh para petugas Satlantas Polres Bantul dalam hal sederhana sudah cukup efektif.

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa kesederhanaan prosedur pelayanan penerbitan SIM sudah cukup efektif karena masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi dari petugas serta petugas yang memberikan kepuasan kepada para pemohon SIM karena mampu mengarahkan dengan ramah dan baik.

Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (3) adalah adanya transparansi mengenai prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, waktu dan biaya pelayanan. Kejelasan dan kepastian pelayanan juga sangat mempengaruhi tingkat efektivitas dan kepuasan masyarakat. Jika informasi-informasi jelas dan pasti tentunya menciptakan kepuasan bagi masyarakat itu sendiri.

Dalam hal kejelasan dan kepastian yang dilakukan oleh para petugas di Kantor Satlantas Polres Bantul sudah berjalan dengan baik melihat dari hasil wawancara dari beberapa informan yang menjelaskan bahwa informasi-informasi mengenai prosedur maupun biaya sudah jelas dan pasti sesuai dengan aturan yang berlaku.

Keterbukaan atau transparansi pelayanan menjadi salah satu faktor yang dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat. Jika dilihat dari teori yang dikemukakan oleh (4) Keterbukaan dapat diartikan sebagai prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka atau transparan agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Keterbukaan pelayanan penerbitan SIM di Satlantas Polres Bantul belum sepenuhnya efektif dalam memberikan informasi kepada masyarakat meskipun informasi mengenai media sosial itu sudah sangat membantu tetapi untuk masyarakat yang awam akan media sosial akan ketinggalan informasi sehingga diperlukannya sosialisasi yang merata di setiap daerah.

2. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat upaya di Satlantas Polres Bantul Pelayanan Pembuatan dan Perpanjangan Sim Keliling.

a. Faktor Internal

- 1) Sumber Daya manusia. Pada pelayanan SIM Satlantas Polres Bantul belum baik. Keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki personil pelayanan SIM Satlantas Polres Bantul didasarkan pada kemampuan yang bersifat teknis. Personil tidak mendapatkan pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan sehingga kemampuan melayaninya belum optimal. Sebagian besar staf pelayanan SIM Satlantas Polres Bantul memiliki latar belakang pendidikan masih SMU/SMK. Tidak hanya itu saja, ada beberapa personil yang mempunyai

kinerja kurang baik.

- 2) Budaya organisasi pada pelayanan SIM Satlantas Polres Bantul sudah baik. Komunikasi juga terjalin baik antara personil dan pimpinan. Interaksi ini diperlihatkan dari motivasi yang diberikan atasan kepada staf pelayanan setiap hari melalui briefing pagi. Selain itu pimpinan menjanjikan reward untuk personil yang memberikan kinerja pelayanan terbaiknya.

b. Faktor Eksternal

Pandangan masyarakat terhadap etos kerja pelayanan SIM Satlantas Polres Bantul sudah baik. Masyarakat menilai petugas memiliki sikap dan profesionalis yang tinggi terhadap pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, norma-norma berupa usaha perbaikan yang terus dilakukan Pelayanan SIM Satlantas Polres Bantul membuat masyarakat memiliki pandangan positif terhadap organisasi tersebut. Namun demikian, terdapat sedikit kekecewaan masyarakat yang mencerminkan usaha perbaikan tersebut masih belum optimal yaitu adanya ruang tunggu yang kurang representatif.

c. Upaya perbaikan kinerja pelayanan

Berdasarkan analisis hasil pengamatan dan penelitian, pelayanan SIM Satlantas Polres Bantul telah melakukan beberapa upaya/strategi peningkatan kinerja sebagai berikut:

- 1) Penerapan antrian FIFO (*First In First Out*). Penerapan antrian ini dilakukan guna melaksanakan sistem keadilan pelayanan yang tidak memandang status, jabatan, dan kedudukan pengguna pelayanan SIM di Satlantas Polres Bantul *First In First Out* merupakan sistem antrian dimana yang datang pertama yang dilayani.
- 2) Penerapan Ujian Teori dengan Komputer. Penyelenggaraan ujian teori dengan menggunakan komputer, tidak lagi memakai kertas jawaban. Ujian teori dengan komputer memudahkan masyarakat, karena hanya perlu menekan pilihan jawaban yang diinginkan. Sistem ini juga memudahkan petugas karena memangkas waktu koreksi jawaban.
- 3) Pengaduan Langsung. Masyarakat dapat berpartisipasi langsung dalam pemberian pelayanan SIM yang diselenggarakan Satlantas Polres Bantul. Bentuk partisipasi tersebut dengan cara mengajukan saran/kritik maupun komplain secara langsung datang ke ruangan pengaduan yang disediakan Satlantas Polres Bantul.

d. Rencana kegiatan peningkatan kinerja

Berdasarkan hasil analisis penelitian melalui fenomena kinerja pelayanan SIM di Satlantas Bantul dapat diketahui kelemahan dan kelebihan dalam pelayanan. Langkah perbaikan kinerja perlu dilakukan dan direalisasikan dalam kegiatan/ program untuk mengatasi kelemahan dalam pelayanan SIM oleh Satlantas Polres Bantul

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang dapat dijadikan rencana program peningkatan kinerja sebagai berikut:

- 1) Sosialisasi perlunya pembuatan SIM kepada masyarakat
- 2) Memberikan sanksi atas ketidakdisiplinan petugas pelayanan SIM
- 3) Pertimbangan penghapusan adanya syarat sertifikat mengemudi yang diterbitkan pihak ketiga.
- 4) Membuka pelayanan SIM keliling

KESIMPULAN

Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan SIM Keliling di Satpas pada satuan lalu lintas Polres Bantul disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan penerbitan SIM di Satlantas Polres Bantul sudah cukup efektif dan efisiensi dalam memberikan pelayanan sehingga memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat. Dalam hal

efektif dan efisiennya pelayanan yang diberikan harus terus diperhatikan agar tetap berjalan maksimal.

2. Kesederhanaan prosedur pelayanan penribitan SIM di Kantor Satlantas Polres Bantul sudah cukup baik dan berjalan sesuai dengan SOP yang berlaku. Prosedur-prosedur yang tidak dipahami oleh masyarakat diarahkan langsung oleh para petugas yang ada agar masyarakat bisa lebih cepat memahami.
3. Kejelasan dan kepastian pelayanan yang diberikan oleh para petugas sudah cukup baik namun masih perlu ditingkatkan. Dalam hal Kepastian mengenai prosedur sudah sangat jelas tertempel di ruang pelayanan SIM untuk memudahkan para pemohon SIM dan informasi- informasi lain bisa diakses melalui media sosial milik Satlantas Polres Bantul

Disamping itu terdapat beberapa faktor yang mendukung dan menghambat upaya di Satlantas Polres Bantul Pelayanan Pembuatan Dan Perpanjangan Sim Keliling

1. Faktor pendukung, terdapat lima faktor pendukung kinerja pelayanan SIM di Satlantas Polres Bantul yang terdiri dari faktor internal dan eksternal. Faktor pendukung yang berasal dari internal yaitu budaya kerja yang terdiri dari 4 sub fenomena : (1) Budaya unit pelayanan SIM sudah baik, (2) Komunikasi antara atasan dan bawahan sudah terjalin baik, (3) Adanya briefing yang diadakan setiap hari bertujuan untuk memotivasi anggota, (4) Tersedianya dukungan reward untuk personil dengan kinerja baik. Satu faktor pendukung dari lingkungan eksternal yaitu etos kerja, dimana etos kerja petugas dan SATPAS sudah baik.
2. Faktor penghambat, berdasarkan analisis hasil penelitian terdapat tiga faktor penghambat kinerja pelayanan SIM di Satlantas Polres Bantul yang berasal dari faktor internal yaitu sumber daya manusia. Beberapa hambatan yang berhubungan dengan sumber daya manusia yaitu (1) SDM pelayanan SIM di Satlantas Polres Bantul belum baik dimana personilnya masih lulusan SMU/SMK, (2) Masih ada personil yang kurang baik kinerjanya, (3) Ketrampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh personil yang bertugas memberikan pelayanan SIM kurang maksimal.

REFERENSI

1. Adam A, Siregar NSS, Matondang A, Angelia N, Lubis YA. Pengabdian Kepada Masyarakat Untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dan Good governance Tingkat Desa Di Desa Aras Kabu Deli Serdang. *Pelita Masyarakat*. 2021;3(1):32–42. doi:10.31289/pelitamasyarakat.v3i1.5713.
2. Ramadhani AD, Batubara BM. Efektivitas Pelayanan Keluarga Berencana Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan Kota Medan. *J Ilm Magister Adm Publik*. 2022;4(1):79–86. doi:10.31289/strukturasi.v4i1.1186
3. Daud M, Marini Y. Implementasi program keluarga harapan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat miskin. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*. 2018;2(1):29–38.
4. Effendy S. Perlindungan Hukum Terhadap Investor Asing Perusahaan Joint Venture Sektor Air Bersih Di Kabupaten Deli Serdang (Studi Pada PT. Tirta Lyonnaise Medan). *Jurnal Mercatoria*. 2014;7(2):160-70. doi:10.31289/mercatoria.v7i2.666.
5. Endang S. Prospektif Pengaturan Euthanasia Di Indonesia Ditinjau Dari Perspektif Hak Asasi Manusia. *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*. 2018;5(2):76–85. doi:10.31289/jiph.v5i2.2183.
6. Halawa N, Kadir A, Matondang A. Partisipasi Politik Masyarakat Dalam Pemilihan Gubernur Dan Wakil Gubernur Sumatera Utara 2018 di Desa Selemak Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten

- Deli Serdang. *J Ilmu Pemerintahan, Adm Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*. 2019;1(1):48–56. doi:10.31289/jipikom.v1i1.148.
7. Hartono R, Marlina, Zul M. Pelaksanaan Peraturan Menteri BUMN Nomor: PER- 01/MBU/2011 Tentang Penerapan Tata Kelola Yang Baik (Good Corporate Governance) Pada BUMN (Studi Kasus Di PT Perkebunan Nusantara IV). *ARBITER: Jurnal Ilmiah Magister Hukum*. 2020;2(1):23–32.
 8. Kaban, A., Sihombing, M., & Tarigan, U. (2017). Analisis Prinsip-prinsip Good Corporate Governance pada Perusahaan Pembiayaan Analysis of Principles of Corporate Governance Good Corporate Governance dan Good Corporate Governance merupakan Good Corporate Governance sendiri buk. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 7(1), 1–16.
 9. Kesuma KI. Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Penanganan Gelandangan Dan Pengemis Di Kota Medan Pada Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*. 2014;4(1):71–85. doi:10.31289/jap.v4i1.1362.
 10. Lalaun A, Siahaya A. Dampak Program Pemberdayaan Terhadap Kesejahteraan Masyarakat di Kecamatan Yaru Kabupaten Maluku Tenggara Barat. *Administrasi Publik*. 2015;5(2):73–86.
 11. Luahambowo S, Nasution I, Suharyanto A. Efektivitas Kinerja Pemerintah Kelurahan Dalam Program Pemberdayaan Kebersihan Lingkungan. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*. 2022;4(1):9–19. doi:10.31289/strukturasi.v4i1.1179.
 12. Rusliandy. Analisis Kebijakan Penyederhanaan Birokrasi Pemerintah Daerah. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*. 2022;8(1):54–68. doi:10.26618/kjap.v8i1.7197.
 13. Sari PA, Kadir A, Batubara BM. Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. *J Ilmu Pemerintahan, Adm Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*. 2019;1(1):1–11. doi:10.31289/jipikom.v1i1.141.
 14. Sidabutar MSD, Suharyanto A, Kurniaty EY. The Effectiveness of the Performance of State Administrative and Population Civil Servants at the Bandar Sub-District Office, Simalungun Regency, North Sumatra-Indonesia. *Cognizance Journal of Multidisciplinary Studies*. 2023;3(5):152–8. doi:10.31289/cimap.v4i1.1179.
 15. Simamora E, Zul M. Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Perpolisian Masyarakat Di Wilayah Hukum Polresta Medan. *Jurnal Mercatoria*. 2012;5(1):1–11. doi:10.31289/mercatoria.v5i1.622.
 16. Triyanto D, Efendi S, Puspita V. Analisis Collaborative Governance Dalam Penerapan Elektronik Kesehatan (E-Kes) Di Kabupaten Bengkulu Tengah. *Perspektif*. 2021;10(1):211–7. doi:10.31289/perspektif.v10i1.4264
 17. Wibowo DE, Zulyadi R, Ramadhan MC. Peran Tentara Nasional Indonesia Dalam Mengatasi Aksi Terorisme di Indonesia. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 2023;5(4):3075–88. doi:10.34007/jehss.v5i4.1744

18. Wulandari W, Munawaroh S, Setiawan A. Pengelolaan Keuangan Desa dalam Mewujudkan Good Financial Governance di Desa Lembang. *Perspektif*. 2023;12(1):345–53. doi:10.31289/perspektif.v12i1.8661
19. Windy D, Manik A, Suharyanto A, Lubis YA. Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Serdang Bedagai. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*. 2023;5(1):46–53. doi:10.31289/strukturasi.v5i1.2335.