



# **PENGARUH TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) KELILING OLEH SATUAN LALU LINTAS KEPOLISIAN RESOR TASIKMALAYA**

Ilmu Administrasi Negara  
STIA YPPT Priatim Tasikmalaya

Doni Romdoni, Ishak Kusnandar, Arifah Rosmayudi

e-mail: [donyromdony29@gmail.com](mailto:donyromdony29@gmail.com)

e-mail: [Kusnandarishak@gmail.com](mailto:Kusnandarishak@gmail.com)

e-mail: [arifahros@yahoo.co.id](mailto:arifahros@yahoo.co.id)

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji serta menganalisis secara mendalam mengenai pengaruh transparansi dan akuntabilitas, baik secara terpisah maupun bersama-sama, terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang memanfaatkan layanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi Keliling pada Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Tasikmalaya. Fokus utama studi ini berpijak pada urgensi penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik guna memastikan pelayanan publik kepolisian berjalan lebih efektif, efisien, dan memiliki kredibilitas tinggi di mata warga. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada para penerima manfaat layanan di wilayah hukum setempat untuk kemudian dianalisis guna mengukur sejauh mana dimensi keterbukaan dan pertanggungjawaban memengaruhi persepsi pengguna jasa. Hasil analisis mengungkapkan bahwa transparansi memberikan dampak positif yang tercermin melalui kejelasan standar operasional, keterbukaan persyaratan administratif, serta adanya kepastian mengenai biaya dan waktu proses. Sementara itu, variabel akuntabilitas ditemukan menjadi faktor yang sangat dominan dalam membentuk kepuasan masyarakat, di mana responden sangat menitikberatkan penilaian mereka pada aspek legalitas hukum, kejujuran personel di lapangan, efektivitas prosedur, serta tanggung jawab institusi dalam menyelenggarakan program jemput bola ini. Secara keseluruhan, penelitian menyimpulkan bahwa penguatan pada kedua aspek tersebut secara signifikan mampu meningkatkan kepuasan publik, meskipun masih terdapat faktor pendukung lain seperti kualitas sarana prasarana dan keramahan petugas yang juga perlu diperhatikan. Oleh karena itu, disarankan bagi institusi terkait untuk terus menjaga integritas moral anggota serta melakukan modernisasi fasilitas pendukung demi mewujudkan pelayanan prima yang berkelanjutan di masa yang akan datang.

Kata Kunci: Transparansi, Akuntabilitas, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling.

### **Abstract**

*This study aims to examine and analyze in depth the influence of transparency and accountability, both individually and collectively, on the satisfaction levels of the community utilizing Mobile Driver's License (SIM Keliling) renewal services at the Tasikmalaya Resort Police Traffic Unit. The primary focus of this study is rooted in the urgency of implementing good governance principles to ensure that police public services operate more effectively, efficiently, and with high credibility in the eyes of citizens. Using a quantitative approach, data were collected through questionnaires distributed to service beneficiaries within the local jurisdiction and subsequently analyzed to measure the extent to which the dimensions of openness and responsibility influence user perceptions. The results reveal that transparency exerts a positive impact, reflected through clarity in operating standards, openness regarding administrative requirements, and certainty concerning costs and processing times. Meanwhile, the accountability variable was found to be a dominant factor in shaping public satisfaction, with respondents placing significant emphasis on legal aspects, the honesty of personnel in the field, procedural effectiveness, and institutional responsibility in organizing this proactive "pick-up" service. Overall, the study concludes that strengthening both aspects significantly enhances public satisfaction, although other supporting factors such as the quality of infrastructure and officer friendliness also warrant attention. Consequently, it is recommended that the relevant institution continue to maintain the moral integrity of its members and modernize supporting facilities to achieve sustainable service excellence in the future.*

*Keywords: Transparency, Accountability, Public Satisfaction, Public Service, Mobile Driver's License.*

### **Pendahuluan**

Pelayanan publik merupakan manifestasi nyata kehadiran negara dalam kehidupan masyarakat sipil yang bertujuan untuk memenuhi hak dasar serta kebutuhan fundamental setiap warga negara dan penduduk di seluruh tanah air. Penyelenggaraan tugas mulia ini diatur secara tegas melalui konstitusi negara dan diimplementasikan lebih lanjut dalam piranti hukum operasional yang berlaku secara nasional. Menurut Budiardjo (2008), negara memiliki kewajiban untuk menciptakan kesejahteraan umum melalui penyediaan layanan yang merata bagi seluruh rakyat tanpa kecuali.

Terdapat kewajiban moral yang sangat mendalam bagi seluruh aparatur pemerintah guna memastikan setiap proses pemberian layanan berlangsung secara

adil, transparan, dan tidak diskriminatif kepada siapa pun. Keseluruhan aktivitas ini menjadi pilar utama dalam membangun kepercayaan khalayak terhadap institusi pemerintahan yang telah ditetapkan melalui mandat undang-undang yang sah. Sejalan dengan pendapat Kausar (2009), birokrasi yang sehat harus mampu melepaskan diri dari budaya patron-klien demi mengedepankan kepentingan publik secara profesional.

Pemerintah Republik Indonesia telah menetapkan landasan hukum kuat yang mengatur mekanisme pelayanan bagi seluruh rakyat melalui kelahiran Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Regulasi tersebut mengatur secara detail tentang hak dan kewajiban masyarakat sebagai penerima pelayanan serta tanggung jawab penuh penyelenggara layanan, mencakup sektor administratif, barang, dan jasa. Mukarom & Laksana (2018) menegaskan bahwa regulasi ini merupakan instrumen hukum utama dalam mengawal standar performa birokrasi di Indonesia.

Pembaruan regulasi selalu dilakukan secara berkesinambungan oleh pemerintah untuk memastikan adaptasi terhadap dinamika sosial yang cepat dan kemajuan teknologi mutakhir yang berkembang sangat pesat saat ini. Kebijakan ini menekankan pentingnya standar pelayanan minimum yang harus dipenuhi oleh setiap institusi negara yang bertugas memberikan jasa kepada masyarakat luas secara kontinu. Hal ini sesuai dengan pandangan Suaedi dkk. (2019) mengenai urgensi revitalisasi administrasi negara melalui konsep *e-governance* yang modern.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 hadir melengkapi kerangka hukum Undang-Undang Pelayanan Publik sebelumnya, memberikan panduan implementasi lebih rinci dan teknis bagi seluruh instansi pelaksana layanan. Ketetapan ini memuat tata cara penyusunan standar pelayanan, pengelolaan sistem pengaduan, hingga mekanisme penilaian kinerja penyelenggara layanan secara komprehensif. Mahmudi (2016) menyatakan bahwa manajemen kinerja yang baik pada sektor publik harus didasarkan pada regulasi yang jelas dan terukur secara sistematis.

Kebijakan pemerintah melalui peraturan ini secara spesifik mendorong terbentuknya sistem pelayanan terpadu guna menyederhanakan birokrasi perizinan yang selama ini dirasa cukup kompleks dan berbelit-belit oleh masyarakat umum. Kehadiran aturan pelaksana semacam ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi secara keseluruhan dalam melayani kebutuhan warga negara. Menurut Nasucha (2004), reformasi administrasi publik bertujuan untuk memangkas jalur birokrasi yang menghambat produktivitas dan kualitas layanan.

Pentingnya pelayanan yang memiliki kualitas prima tidak bisa dipandang sebelah mata sebab menjadi tolok ukur utama keberhasilan reformasi birokrasi di kancan nasional maupun internasional secara luas. Layanan prima akan mencerminkan profesionalisme aparatur sipil negara dan kepatuhan absolut terhadap kaidah hukum yang berlaku dalam menjalankan tugas keseharian. Dwiyanto (2005) menekankan bahwa *good governance* hanya dapat dicapai apabila orientasi pelayanan publik sudah bergeser kepada kepuasan pengguna jasa.



Pelayanan berkualitas tinggi harus memastikan kecepatan, kemudahan aksesibilitas, akurasi informasi, serta biaya yang transparan dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat yang sangat membutuhkan layanan tersebut tanpa pengecualian. Keberhasilan penyediaan jasa publik yang baik akan berdampak langsung pada peningkatan kesejahteraan sosial dan pertumbuhan ekonomi negara yang berkelanjutan secara jangka panjang. Lovelock & Wirtz (2022) menyatakan bahwa kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap efisiensi proses.

Pemberian layanan yang sesuai dengan standar terkini berdasarkan peraturan perundang-undangan memegang peranan penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih dan bertanggung jawab kepada publik. Kepatuhan terhadap regulasi terbaru menjamin perlindungan hukum bagi warga negara dari praktik maladministrasi, pungutan liar, atau penyalahgunaan wewenang yang merugikan kepentingan rakyat. Menurut Andrianto (2007), transparansi dalam proses administrasi merupakan kunci utama untuk meminimalisir peluang terjadinya korupsi di instansi pemerintah.

Kepolisian Negara Republik Indonesia memiliki tugas dan fungsi yang sangat luas, tidak hanya mencakup penegakan hukum dan pemeliharaan keamanan serta ketertiban umum di tengah masyarakat yang heterogen. Institusi Bhayangkara ini juga berperan vital dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat, salah satunya melalui proses penerbitan dokumen legalitas pengemudi di jalan raya. Sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, Polri memiliki wewenang penuh dalam mengatur lalu lintas dan angkutan jalan.

Salah satu bentuk pelayanan administratif yang menjadi domain utama Kepolisian Republik Indonesia adalah proses penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) bagi setiap individu yang akan mengoperasikan kendaraan bermotor. Hal tersebut merupakan amanat langsung dari Undang-Undang yang mengikat setiap pengemudi untuk memiliki legitimasi berkendara resmi demi keselamatan bersama di jalan raya. Widodo (2023) menjelaskan bahwa peran Polri dalam akuntabilitas pelayanan publik merupakan representasi dari kehadiran negara dalam menjaga ketertiban.

Regulasi yang secara spesifik mengatur detail penerbitan dan penandaan SIM adalah Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 yang membawa semangat modernisasi dan digitalisasi pelayanan. Ketentuan tersebut menggantikan peraturan sebelumnya untuk memastikan proses registrasi serta identifikasi pengemudi berjalan lebih akurat dan terintegrasi dengan basis data kependudukan nasional. Regulasi ini menjadi acuan utama bagi petugas Satlantas dalam menjalankan fungsi teknis di lapangan secara profesional.

Pemutakhiran regulasi terkait SIM terus dilakukan secara dinamis, terbukti dengan terbitnya Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 sebagai penyempurna aspek teknis dan administratif sebelumnya. Pembaruan aturan ini menegaskan komitmen institusi kepolisian untuk selalu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi informasi serta tuntutan efisiensi pelayanan publik

yang semakin tinggi. Hal ini selaras dengan konsep *Electronic Government* yang dikemukakan oleh Indrajit (2006) untuk mempermudah akses layanan.

Kepolisian Republik Indonesia telah melakukan inovasi strategis melalui pelayanan SIM Keliling yang bertujuan mendekatkan layanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi kepada setiap warga negara secara proaktif dan fleksibel. Layanan ini bersifat jemput bola, bergerak dari satu lokasi ke lokasi keramaian lain untuk memangkas jarak tempuh dan waktu tunggu masyarakat yang tinggal jauh dari kantor Satpas. Menurut penelitian Ediyanto dkk. (2021), layanan keliling sangat efektif dalam meningkatkan jangkauan pelayanan administratif di daerah.

Kepolisian Resor (Polres) Tasikmalaya, melalui Satuan Lalu Lintas (Satlantas), secara aktif menyelenggarakan program pelayanan penerbitan SIM Keliling sebagai wujud nyata komitmen untuk mempermudah akses masyarakat terhadap perpanjangan dokumen. Unit mobil SIM Keliling secara terjadwal berpindah lokasi strategis di wilayah hukum Kabupaten Tasikmalaya agar proses perpanjangan SIM A dan C dapat dilakukan lebih cepat. Inovasi ini sejalan dengan prinsip pemasaran jasa dari Rambat Lupiyoadi (2013) mengenai pentingnya kemudahan lokasi akses.

Tingkat transparansi dalam operasional layanan SIM Keliling yang diselenggarakan oleh Satlantas Polres Tasikmalaya sangat memengaruhi kepercayaan publik terhadap kredibilitas institusi kepolisian di mata masyarakat luas. Informasi harus tersedia secara terbuka dan mudah diakses perihal jadwal, lokasi, persyaratan dokumen, serta biaya resmi sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016. Krina (2003) berpendapat bahwa indikator transparansi yang baik mencakup kemudahan akses informasi yang akurat bagi seluruh pengguna layanan.

Akuntabilitas pelayanan SIM Keliling Satlantas Polres Tasikmalaya dapat terwujud melalui mekanisme pertanggungjawaban yang efektif atas setiap tindakan dan keputusan yang diambil oleh petugas pelaksana di lapangan. Setiap petugas wajib menjalankan tugas sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ketat dan siap menghadapi konsekuensi jika terbukti melakukan pelanggaran dalam pelayanan. Mardiasmo (2018) menekankan bahwa akuntabilitas publik menuntut setiap instansi untuk mampu memberikan penjelasan atas kinerja yang telah dicapai.

Berdasarkan data operasional, sepanjang periode Januari hingga November 2025, layanan SIM Keliling Polres Tasikmalaya telah melayani total 3.572 orang dengan dominasi pemohon SIM C sebanyak 2.385 orang pengendara. Namun, hasil penjajagan sementara menunjukkan adanya fenomena ketidakpuasan masyarakat terkait transparansi biaya tambahan dan ketidakjelasan alur pelayanan di lokasi. Penelitian Sutejo (2019) menunjukkan bahwa kurangnya transparansi biaya dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi kepolisian secara signifikan.

Fenomena lain yang muncul adalah durasi pelayanan yang dianggap masih kurang maksimal serta adanya disparitas informasi antara pengumuman di media sosial dengan praktik nyata yang terjadi di lapangan. Ketidaksiapan petugas dalam memberikan informasi lengkap mengenai persyaratan tambahan seringkali membuat

masyarakat harus bolak-balik sehingga menurunkan kualitas layanan secara keseluruhan. Hal ini bertentangan dengan prinsip etika pelayanan publik yang dikemukakan oleh Sukrisno & Ardana (2018) mengenai kejujuran dan integritas petugas.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan tersebut, maka penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis lebih dalam mengenai pengaruh transparansi dan akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan di Polres Tasikmalaya. Sebagaimana hasil penelitian Andika dkk. (2023), kedua faktor tersebut memiliki korelasi positif yang sangat kuat terhadap mutu layanan publik di berbagai instansi pemerintah. Oleh karena itu, fokus utama penelitian ini adalah mengevaluasi kinerja layanan SIM Keliling demi meningkatkan kepuasan masyarakat Tasikmalaya.

## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif untuk menguji pengaruh kausalitas antara transparansi dan akuntabilitas terhadap kepuasan masyarakat. Fokus penelitian diarahkan pada layanan perpanjangan SIM Keliling di wilayah operasional Satuan Lalu Lintas Polres Tasikmalaya. Peneliti mengkaji variabel independen yang meliputi transparansi (X1) melalui dimensi kejelasan standar, syarat, serta kepastian waktu dan biaya, serta akuntabilitas (X2) yang mencakup aspek hukum, proses, program, hingga kebijakan. Kedua variabel tersebut diuji pengaruhnya secara parsial maupun simultan terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan masyarakat (Y), guna mendapatkan gambaran yang akurat mengenai kualitas pelayanan publik di lokasi tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang melakukan perpanjangan SIM pada tahun 2025 dengan total sebanyak 3.572 orang. Mengingat dinamisnya populasi di lapangan, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu teknik *non-probability sampling* yang memilih responden berdasarkan kebetulan pertemuan di lokasi penelitian. Berdasarkan ketentuan ukuran sampel untuk analisis multivariat, jumlah responden ditetapkan sebanyak 90 orang (10 kali jumlah variabel dikalikan tiga). Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dengan Skala Likert lima tingkat, sementara data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi dan observasi langsung untuk memperkuat validitas informasi.

Teknik analisis data diawali dengan pengujian instrumen melalui uji validitas menggunakan korelasi *Product Moment* dan uji reliabilitas dengan *Alpha Cronbach*. Untuk meningkatkan presisi statistik, data ordinal dari kuesioner dikonversi menjadi skala interval menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI). Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan melalui analisis regresi linear berganda dengan model persamaan  $Y = a_0 + a_1.X_1 + a_2.X_2 + e$ . Analisis ini juga mencakup perhitungan koefisien determinasi untuk mengukur seberapa besar persentase pengaruh transparansi dan akuntabilitas secara bersama-sama dalam menjelaskan variasi tingkat kepuasan masyarakat yang menerima layanan SIM Keliling.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

## A. Hasil Penelitian

Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres Tasikmalaya merupakan unsur pelaksana utama di bawah naungan Kapolres yang bertanggung jawab atas keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas di wilayah Kabupaten Tasikmalaya. Secara operasional, satuan ini berpijak pada UU No. 2 Tahun 2002, UU No. 22 Tahun 2009, dan Perkap No. 2 Tahun 2021 yang mengatur tata kerja organisasi. Saat ini, Satlantas Polres Tasikmalaya didukung oleh 78 personel Polri yang terbagi ke dalam unit Turjagwali, Gakkum, Regident, dan Kamsel, meskipun secara kuantitas masih terdapat kekurangan personel sekitar 10% dari target ideal.

Prosedur penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di instansi ini telah terintegrasi secara digital melalui aplikasi Digital Korlantas POLRI untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi. Untuk pembuatan SIM baru, pemohon wajib mengikuti tahapan mulai dari verifikasi administrasi (termasuk syarat aktif BPJS Kesehatan), ujian teori berbasis komputer (AVIS), hingga ujian praktik. Sementara itu, untuk layanan perpanjangan SIM A dan C, masyarakat kini diberikan kemudahan melalui sistem daring yang memungkinkan dokumen dikirim langsung ke rumah pemohon, dengan catatan perpanjangan dilakukan sebelum masa berlaku habis.

Sebagai upaya "jemput bola" bagi masyarakat di daerah pelosok yang memiliki keterbatasan akses geografis, Satlantas Polres Tasikmalaya juga menyelenggarakan layanan SIM Keliling. Layanan proaktif ini difokuskan khusus untuk perpanjangan SIM A dan C dengan memanfaatkan teknologi satelit guna verifikasi data secara real-time. Melalui koordinasi dengan perangkat desa dan kecamatan, program ini bertujuan untuk pemerataan standar pelayanan kepolisian dan memberikan efisiensi biaya serta waktu bagi warga di wilayah terpencil.

## B. Pembahasan

Analisis data dalam penelitian ini dirancang secara sistematis untuk menguji pengaruh variabel transparansi dan akuntabilitas terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam layanan SIM Keliling Polres Tasikmalaya. Pada tahap pertama, analisis difokuskan secara parsial untuk menjawab rumusan masalah mengenai sejauh mana keterbukaan informasi (transparansi) memberikan dampak psikologis dan fungsional terhadap kepuasan pemohon. Selanjutnya, analisis juga dilakukan untuk mengukur signifikansi pertanggungjawaban petugas (akuntabilitas) dalam menjalankan standar operasional prosedur, guna memastikan apakah kinerja yang akuntabel secara mandiri mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat yang melakukan perpanjangan SIM.

Selain pengujian secara individu, analisis data ini diarahkan untuk menjawab rumusan masalah ketiga mengenai pengaruh transparansi dan akuntabilitas secara simultan atau bersama-sama. Melalui pendekatan statistik yang tepat, penelitian ini akan membuktikan apakah integrasi antara sistem informasi yang terbuka dan tata kelola yang bertanggung jawab menciptakan sinergi yang kuat dalam menentukan kualitas pelayanan di Satuan Lalu Lintas Polres Tasikmalaya. Dengan demikian,

hasil analisis ini tidak hanya menjawab hipotesis yang diajukan, tetapi juga memberikan gambaran komprehensif bagi institusi mengenai faktor dominan yang paling efektif dalam meningkatkan kepuasan publik secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil perhitungan melalui alat bantu aplikasi statistik, untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini, masing-masing diejlaskan sebagai berikut:

### 1. Korelasi Antar Variabel

Korelasi antar variabel menggambarkan derajat hubungan timbal balik di mana Transparansi (kejelasan informasi prosedur dan biaya) serta Akuntabilitas (tanggung jawab petugas dalam pelayanan) berfungsi sebagai variabel independen yang secara teoritis berbanding lurus dengan Kepuasan Masyarakat sebagai variabel dependen. Hubungan ini mengasumsikan bahwa semakin terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan proses perpanjangan SIM Keliling, maka persepsi positif masyarakat akan meningkat, yang secara statistik biasanya diukur melalui koefisien korelasi untuk menentukan seberapa kuat pengaruh elemen-elemen tata kelola tersebut dalam memenuhi ekspektasi publik di wilayah Tasikmalaya.

**Correlations**

		Transparansi	Akuntabilitas	Kepuasan Masyarakat
Transparansi	Pearson Correlation	1	.872**	.817**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	90	90	90
Akuntabilitas	Pearson Correlation	.872**	1	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	90	90	90
Kepuasan Masyarakat	Pearson Correlation	.817**	.908**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	90	90	90

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan data korelasi Pearson terhadap 90 responden, hasil statistik menunjukkan adanya hubungan positif yang sangat kuat dan signifikan secara statistik antara variabel Transparansi, Akuntabilitas, dan Kepuasan Masyarakat ( $p < 0,01$ ). Hubungan terkuat ditemukan antara Akuntabilitas dan Kepuasan Masyarakat dengan koefisien korelasi sebesar 0,908, diikuti oleh hubungan Transparansi dengan Akuntabilitas sebesar 0,872, serta Transparansi dengan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,817. Tingkat signifikansi sebesar 0,000 pada seluruh variabel mengindikasikan bahwa peningkatan pada transparansi dan akuntabilitas secara konsisten berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan masyarakat, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua faktor tata kelola tersebut memiliki peran penting dalam menentukan persepsi positif publik.

### 2. Regresi Berganda (Pengujian Hipotesis)

Regresi Linear Berganda digunakan sebagai metode statistik untuk menguji sejauh mana dua variabel independen tersebut secara simultan maupun parsial memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Melalui model ini, peneliti dapat mengukur kontribusi spesifik dari kejelasan informasi prosedur (transparansi) dan tanggung jawab serta profesionalisme petugas (akuntabilitas) dalam membentuk persepsi positif pengguna layanan. Secara matematis, metode ini akan menghasilkan koefisien regresi yang menunjukkan arah dan kekuatan hubungan, sehingga Polres Tasikmalaya dapat menentukan variabel mana yang paling dominan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.127	1.851		3.310	.001
	Transparansi	.109	.091	.110	1.208	.230
	Akuntabilitas	.954	.107	.812	8.912	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel koefisien regresi yang Anda lampirkan, variabel Transparansi menunjukkan nilai koefisien (B) sebesar 0,109 dengan tingkat signifikansi (Sig.) sebesar 0,230. Karena nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 ( $0,230 > 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa Transparansi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan perpanjangan SIM Keliling di Polres Tasikmalaya. Secara statistik, meskipun terdapat kontribusi positif yang kecil, fluktuasi pada variabel transparansi tidak memberikan dampak yang meyakinkan terhadap naik atau turunnya kepuasan masyarakat dalam model ini.

Sementara itu, variabel Akuntabilitas memiliki pengaruh yang sangat kuat dan nyata, dengan nilai koefisien (B) sebesar 0,954 dan tingkat signifikansi (Sig.) sebesar 0,000. Mengingat nilai signifikansi ini jauh lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka Akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik akuntabilitas yang ditunjukkan oleh Satuan Lalu Lintas Polres Tasikmalaya, maka akan semakin meningkat pula kepuasan masyarakat secara signifikan. Nilai Beta sebesar 0,812 juga menunjukkan bahwa Akuntabilitas merupakan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan dalam pelayanan tersebut.

### 3. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis jalur (*path analysis*) dalam penelitian ini digunakan untuk menguji secara sistematis hubungan sebab-akibat serta besarnya kontribusi variabel transparansi dan akuntabilitas terhadap kepuasan masyarakat, baik secara langsung maupun melalui variabel perantara (*intervening*) jika ada. Teknik statistik ini memungkinkan peneliti di Satuan Lalu Lintas Polres Tasikmalaya untuk membedah apakah kejelasan informasi (transparansi) dan tanggung jawab prosedur (akuntabilitas) dalam layanan SIM Keliling bekerja secara mandiri atau

saling memperkuat dalam membentuk persepsi positif warga. Dengan memetakan diagram jalur, penelitian ini tidak sekadar menunjukkan ada atau tidaknya pengaruh, tetapi juga mengungkap jalur mana yang paling dominan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah Kabupaten Tasikmalaya.

1. Diagram Jalur (*Path Analysis*)

Model analisis regresi linear berganda ini menjelaskan kerangka hubungan sistematis di mana dua variabel independen, yakni  $X_1$  (Transparansi) dan  $X_2$ , (Akuntabilitas) tidak hanya berdiri sendiri namun juga memiliki keterkaitan atau korelasi satu sama lain dalam memengaruhi variabel dependen  $Y$  (Kepuasan Masyarakat) secara simultan. Kekuatan serta arah pengaruh dari setiap variabel bebas tersebut ditentukan secara akurat melalui interpretasi nilai koefisien beta yang tercantum pada tabel coefficients, sehingga peneliti dapat memahami kontribusi spesifik masing-masing prediktor terhadap perubahan variabel terikat dalam sebuah ekosistem data yang saling terhubung secara statistik.

**Correlations**

		Transparansi	Akuntabilitas	Kepuasan Masyarakat
Transparansi	Pearson Correlation	1	.872**	.817**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	90	90	90
Akuntabilitas	Pearson Correlation	.872**	1	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	90	90	90
Kepuasan Masyarakat	Pearson Correlation	.817**	.908**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	90	90	90

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.127	1.851		3.310	.001
	Transparansi	.109	.091	.110	1.208	.230
	Akuntabilitas	.954	.107	.812	8.912	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

2. Persamaan Struktural

Berdasarkan koefisien jalur ( $pyx$ ) yang tertera di kolom perhitungan, persamaannya adalah:

$$Y = pyx_1 X_1 + pyx_2 X_2 + \varepsilon$$

Dengan memasukkan nilai koefisien jalur dari tabel:

- $pyx_1 = 0,110$
- $pyx_2 = 0,812$

Maka persamaannya menjadi:

$$Y = 0,110 X_1 + 0,812 X_2 + \varepsilon$$

3. Rincian Pengaruh Variabel  $X_1$ ,  $X_2$  terhadap  $Y$

Pengaruh Variabel  $X_1$  terhadap  $Y$

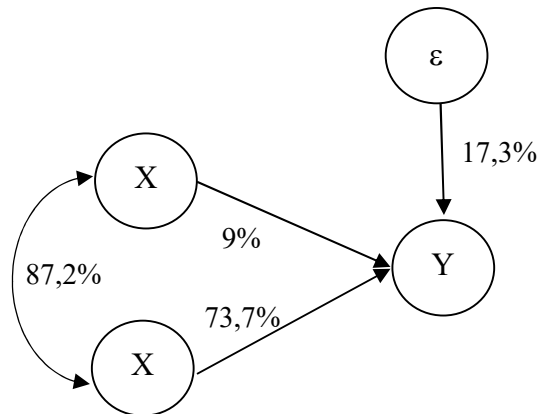
- Pengaruh Langsung:  $0,110 \times 0,110 = 0,012$
- Pengaruh Tidak Langsung (Melalui korelasi dengan  $X_2$ ):  
 $0,110 \times 0,872 \times 0,812 = 0,078$
- Total Pengaruh  $X_1$ :  $0,012 + 0,078 = 0,090$

Pengaruh Variabel  $X_2$  terhadap  $Y$

- Pengaruh Langsung:  $0,812 \times 0,812 = 0,659$
- Pengaruh Tidak Langsung (Melalui korelasi dengan  $X_1$ ):  
 $0,812 \times 0,872 \times 0,110 = 0,078$
- Total Pengaruh  $X_2$ :  $0,659 + 0,078 = 0,737$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, selanjutnya dibuat dalam bentuk gambar struktur jalur penelitian (*Path Analysis*) sebagai berikut:

Gambar 4.1.  
Struktur Jalur Penelitian (*Path Analysis*)



Keterangan

$X_1$  = Transparansi

$X_2$  = Akuntabilitas

$Y$  = Kepuasan masyarakat

$\varepsilon_y$  = Pengaruh faktor lain

Transparansi memiliki pengaruh sebesar 9% terhadap kepuasan masyarakat dalam layanan SIM Keliling di Polres Tasikmalaya. Pengaruh ini diukur melalui dimensi kejelasan standar pelayanan, di mana masyarakat membutuhkan informasi yang gamblang mengenai prosedur yang harus ditempuh. Selain itu, keterbukaan syarat administratif memastikan tidak ada persyaratan yang ditutup-tupi, sementara kepastian waktu dan biaya memberikan jaminan bahwa proses perpanjangan

dilakukan secara efisien tanpa adanya biaya tambahan di luar ketentuan resmi. Meski persentasenya relatif kecil, transparansi tetap menjadi fondasi awal dalam membangun kepercayaan publik terhadap birokrasi kepolisian.

Di sisi lain, akuntabilitas memegang peranan yang sangat dominan dengan pengaruh mencapai 73,7% terhadap kepuasan masyarakat. Tingginya angka ini dipengaruhi secara signifikan oleh dimensi akuntabilitas hukum dan kejujuran yang menjamin pelayanan bebas dari praktik pungli, serta akuntabilitas proses yang memastikan petugas bekerja sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP). Penyelenggaraan layanan ini juga dievaluasi melalui akuntabilitas program untuk melihat efektivitas unit SIM Keliling dalam menjangkau warga, serta akuntabilitas kebijakan yang mencerminkan tanggung jawab institusi dalam merespons kebutuhan masyarakat secara luas.

Selain kedua faktor utama tersebut, terdapat pengaruh dari faktor lain sebesar 17,3%. Persentase ini mewakili variabel di luar transparansi dan akuntabilitas yang turut memengaruhi persepsi masyarakat, seperti kualitas sarana dan prasarana di dalam bus SIM Keliling, kenyamanan ruang tunggu, hingga sikap ramah atau kompetensi teknis petugas di lapangan. Faktor-faktor pendukung ini melengkapi pengalaman masyarakat selama proses pelayanan, sehingga meskipun tidak menjadi variabel utama dalam penelitian ini, keberadaannya tetap memberikan kontribusi nyata dalam membentuk tingkat kepuasan akhir yang dirasakan oleh pemohon SIM.

Secara keseluruhan, integrasi antara nilai transparansi yang informatif dan akuntabilitas yang kuat menjadi kunci utama dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan publik di Satuan Lalu Lintas Polres Tasikmalaya. Dengan dominasi akuntabilitas yang mencapai lebih dari dua pertiga pengaruh, terlihat jelas bahwa masyarakat sangat menitikberatkan penilaian mereka pada kejujuran petugas dan keandalan proses birokrasi yang dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Upaya berkelanjutan dalam memperbaiki kejelasan standar serta menjaga integritas kebijakan akan sangat menentukan apakah indeks kepuasan masyarakat dapat terus meningkat di masa mendatang, sekaligus meminimalisir celah ketidakpuasan dari faktor-faktor eksternal lainnya.

Berdasarkan data yang dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perpanjangan SIM Keliling oleh Satuan Lalu Lintas Polres Tasikmalaya sangat ditentukan oleh sinergi antara aspek transparansi dan akuntabilitas. Meskipun transparansi memberikan kontribusi sebesar 9% melalui kejelasan standar dan biaya, faktor akuntabilitas menjadi pilar yang jauh lebih penting dengan pengaruh mencapai 73,7%, yang menekankan pada kejujuran hukum serta integritas proses pelayanan. Dengan adanya pengaruh faktor lain sebesar 17,3%, pihak kepolisian perlu terus mempertahankan performa akuntabilitas yang sudah sangat tinggi sambil tetap melakukan inovasi pada fasilitas pendukung dan kemudahan akses informasi. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa masyarakat Tasikmalaya sangat menghargai sistem pelayanan yang jujur, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan secara menyeluruh, sehingga tercipta hubungan yang harmonis antara institusi Polri dan warga yang dilayani.

## Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan SIM Keliling di Satlantas Polres Tasikmalaya secara penting ditentukan oleh sinergi antara aspek transparansi dan akuntabilitas. Meskipun kejelasan informasi mengenai prosedur dan biaya menjadi fondasi awal yang mendasar, integritas moral serta tanggung jawab nyata petugas dalam bekerja menjadi faktor yang paling mendominasi persepsi publik. Selain itu, elemen pendukung seperti kualitas fasilitas fisik dan keramahmatan petugas turut menyempurnakan pengalaman masyarakat selama proses pelayanan. Secara keseluruhan, penguatan sistem pelayanan yang jujur, andal, dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum merupakan kunci utama dalam meminimalisir celah ketidakpuasan serta membangun hubungan yang lebih harmonis antara institusi kepolisian dan warga.

## Daftar Pustaka

- Andika, Y. Y., dkk. (2023). Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *SIMBOL: Jurnal Administrasi*, 2(2).
- Andrianto, N. (2007). *Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui e-Government*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Budiardjo, M. (2008). *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ediyanto, M., dkk. (2021). Akuntabilitas Layanan Surat Izin Mengemudi Keliling di Jawa Tengah. *PERSPEKTIF*, 11(1).
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet*. Jakarta: Aptikom.
- Kausar. (2009). *Sistem Birokrasi Pemerintah di Daerah*. Bandung: PT Alumni.
- Krina, L. L. (2003). *Indikator Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*. Jakarta: Bappenas.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2022). *Pemasaran Jasa Perspektif (7 ed.)*. Jakarta: Erlangga.
- Mahmudi. (2016). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nasucha, C. (2004). *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: Grafindo.
- Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penerbitan SIM.



Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak pada Polri.

Rambat Lupiyoadi. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Suaedi, Falih, Wardiyanto, & Bintoro. (2019). *Revitalisasi Administrasi Negara*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sukrisno, A., & Ardana, I. C. (2018). *Etika Bisnis dan Profesi*. Jakarta: Salemba Empat.

Sutejo, L. W. (2019). Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kepercayaan Masyarakat. *Jurnal Ekonomi*, 6(1).

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Widodo, W. (2023). Peran Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah Dalam Menciptakan Akuntabilitas. *Repository Undaris*.