

**KONDISI KERJA *STREET LEVEL BUREAUCRATS* PADA PELAYANAN
SURAT IJIN MENGENGUDI DI KEPOLISIAN RESORT KABUPATEN
PINRANG**



SRI NURINDAH SARI ARSYAD

E012222023

PROGRAM STUDI MAGISTER

ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2024



**KONDISI KERJA *STREET LEVEL BUREAUCRATS* PADA PELAYANAN
SURAT IJIN MENGENAL DI KEPOLISIAN RESORT KABUPATEN
PINRANG**

SRI NURINDAH SARI ARSYAD

E012222023



**PROGRAM STUDI MAGISTER
ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

***THE WORKING CONDITIONS OF STREET-LEVEL BUREAUCRATS IN
DRIVING LICENSE SERVICES AT THE POLICE RESORT OF PINRANG
REGENCY***

SRI NURINDAH SARI ARSYAD

E012222023



***MAGISTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES FACULTY
HASANUDDIN UNIVERSITY
MAKASSAR
2024***

LEMBAR PENGESAHAN TESIS**KONDISI KERJA STREET LEVEL BUREAUCRATS PADA PELAYANAN
SURAT IJIN MENGENEMUDI (SIM) DI KEPOLISIAN RESORT
KABUPATEN PINRANG**

Disusun dan diajukan oleh:

SRI NURINDAH SARI ARSYAD
E012222023

telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Magister pada tanggal
4 Desember 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

pada

Program Studi Magister Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin
Makassar

Menyetujui
Pembimbing Tugas Akhir


Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si.
Nip. 196212311989031028

Ketua Program Studi
Administasi Publik


Dr. Gita Susanti, M.Si.
Nip. 196503111991032001



Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin


Prof. Dr. Phil. Sukri, S.IP., M.Si.
Nip. 197508182008011008

**PERNYATAAN KEASLIAN TESIS
DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa, tesis berjudul "Kondisi Kerja *Street Level Bureaucrats* pada Pelayanan Surat Ijin Mengemudi di Kepolisian Resort Kabupaten Pinrang" adalah benar karya saya dengan arahan dari tim pembimbing (Prof. Dr. H. Badu Ahmad, M.si). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka tesis ini. Sebagian dari isi tesis ini telah dipublikasikan di Jurnal (South Eastern European Journal of Public Health, 996-1002. <https://doi.org/10.70135/seejph.vi.2250>) sebagai artikel dengan judul "**Empirical Reality versus Theoretical Framework: Street Level Bureaucrats' Behaviour in Driver's License Services at Pinrang Police Resort, Indonesia**". Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa tesis ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 05-12-2024



Sri Nurindah Sari Arsyad

E012222023

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian yang penulis lakukan dapat terlaksana dengan sukses dan tesis ini dapat terampungkan atas bimbingan, diskusi dan arahan Prof. Dr. H. Badu Ahmad, M.Si sebagai pembimbing penulis sehingga penulis mengucapkan berlimpah terima kasih kepada Prof. Badu Ahmad, M.Si atas bimbingan dan arahnya. Penghargaan yang tinggi juga saya sampaikan kepada keluarga besar Kepolisian Resort Kabupaten Pinrang yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan penelitian di Unit SIM. Kepada Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi, penulis mengucapkan terima kasih atas Beasiswa Unggulan yang diberikan selama menempuh program pendidikan magister. Ucapan terima kasih juga saya ucapkan kepada pimpinan Universitas Hasanuddin, Dekan serta Wakil Dekan FISIP UNHAS; dan seluruh Dosen pada Program Studi Magister (S2) Administrasi Publik Fisip Unhas tanpa terkecuali yang telah memfasilitasi penulis untuk menyelesaikan Studi Magister Administrasi Publik ini.

Terkhusus kepada kedua orang tua tercinta Hj. Maryam dan Muh. Arsyad Said penulis mengucapkan limpah terima kasih dan sembah sujud atas doa, pengorbanan dan motivasi mereka selama saya menempuh pendidikan. Penghargaan yang besar juga saya sampaikan kepada saudara saya Mery Sari Arsyad, Muh. Azhar Arsyad, Achmad Aksan Arsyad, Alisia Mutiara Arsyad atas motivasi dan dukungan yang tak ternilai. Penulis juga berterimakasih kepada Madina sebagai support system dan pengingat bagi penulis.

Akhirnya, Rekan-rekan Mahasiswa Magister Administrasi Publik Angkatan 2022-2 terutama kelas reguler yang selalu memberikan dukungan dan perhatian dalam penyelesaian pendidikan, terkhusus buat Irman Dardy, S.sos., M.AP. dan Fathurahman Pratama, S.Sos., M.AP. yang dengan segala harapan dan impian bersama saling mendoakan dan memberikan support selama dalam proses pendidikan di Magister Administrasi, kalian adalah 911 saya hingga akhir dan semoga pertemanan ini bisa berlanjut hingga akhir hayat.

Dengan keterbatasan pengalaman, ilmu maupun pustaka yang ditinjau, penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan pengembangan lanjut agar benar benar bermanfaat. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar tesis ini lebih sempurna serta

sebagai masukan bagi penulis untuk penelitian dan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap tesis ini memberikan manfaat bagi kita semua terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan Ilmu Administrasi Publik pada khususnya.

Penulis,

Sri Nurindah Sari Arsyad

ABSTRAK

SRI NURINDAH SARI ARSYAD. *Perilaku Street Level Bureaucrats pada Pelayanan SIM di Kepolisian Resort Kabupaten Pinrang* (dibimbing oleh Badu Ahmad).

Adanya kesenjangan pada situasi kerja *street level bureaucrats* pada pelayanan SIM di Kepolisian Resort Kabupaten Pinrang sehingga berdampak pada pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis situasi kerja *street level bureaucrats* memengaruhi perilaku *street level bureaucrats* pada pelayanan SIM di Polres Pinrang. Pendekatan yang digunakan ialah kualitatif dengan jenis penelitian fenomenologi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi kerja di unit pelayanan SIM Polres Pinrang sangat memengaruhi perilaku *street level bureaucrats* (SLB). Kekurangan sumber daya manusia menyebabkan SLB harus sering menggunakan diskresi pribadi dan mengembangkan mekanisme coping untuk mempertahankan kualitas layanan. *Street level bureaucrats* juga melakukan kolaborasi lintas unit untuk mengatasi keterbatasan sumber daya. Selain itu, tingginya jumlah pemohon SIM memaksa SLB mengadopsi perilaku strategis seperti pengaturan akses (*rationing*) dan prioritas pelayanan. Namun, di bawah tekanan ini, perilaku negatif seperti favoritisme dan stereotipe juga muncul, yang menciptakan kesenjangan dalam akses pelayanan. Temuan lainnya, yaitu SLB sering kali menghadapi situasi kerja, yaitu sangat sulit mengukur kinerja dan keberhasilannya dalam memberikan layanan. Hal tersebut tidak sejalan dengan pelayanan SIM di Polres Pinrang yang lebih terstruktur dan jelas dibandingkan dengan yang dijelaskan oleh Lipsky, dengan implementasi teknologi melalui website SMK (Sistem Manajemen Kinerja) untuk penilaian yang transparan dan akurat. Dapat disimpulkan bahwa kondisi kerja yang dihadapi *street level bureaucrats* di Polres Pinrang secara signifikan memengaruhi perilaku SLB dalam pelayanan SIM.

Kata kunci: kondisi kerja, *street level bureaucrats*, pelayanan publik, unit SIM



ABSTRACT

SRI NURINDAH SARI ARSYAD. *The Behavior of Street Level Bureaucracy in Driving License Services in Pinrang Police Resort* (supervised by H. Badu Ahmad)

The existence of a gap in the working conditions of street-level bureaucrats in the driving license (SIM) services in Pinrang Police Resort has an impact on the quality of services provided. This research aims to understand and analyze how the working conditions of street-level bureaucrats affect their behavior in providing SIM services in Pinrang Police Resort. The study used a qualitative approach with a phenomenological research design. The results reveal that the working conditions at the service unit of driving license (SIM) of Pinrang Police Resort significantly influence the behavior of street-level bureaucrats (SLB). The lack of human resources forces SLBS to frequently use personal discretion and develop coping mechanisms to maintain service quality. SLBs also engage in cross-unit collaboration to overcome resource limitations. In addition, the high volume of SIM applicants forces SLBS to adopt strategic behaviors such as rationing access and prioritizing service. However, under this pressure, negative behaviors such as favoritism and stereotyping emerge, creating disparities in service access. Another finding is that SLBS often face work situations where it is difficult to measure performance and success in service delivery, which is not aligned with the SIM services in Pinrang Police Resort, which are more structured and clearly defined compared to the framework described by Lipsky. This is exemplified by the implementation of technology through Performance Management System (SMK) website, which enables transparent and accurate performance assessment. In conclusion, the working conditions faced by street-level bureaucrats in Pinrang Police Resort significantly affect their behavior in providing SIM services.

Keywords: working conditions, street-level bureaucrats, public services, SIM unit



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN THESIS.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	x
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.1.1 Kerangka Teori.....	13
1.1.2 Fokus Penelitian	14
1.2 TINJAUAN DAN MANFAAT.....	16
1.2.1 Tujuan Penelitian	16
1.2.2 Manfaat Penelitian	16
BAB II.METODE PENELITIAN	17
2.1 Pendekatan Penelitian	17
2.2 Desain Penelitian	17
2.2.1 Informan Penelitian	17
2.2.2 Lokasi dan waktu penelitian.....	18
2.2.3 Sumber Data	19
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	19
2.2.5 Teknik Analisa Data	20
2.2.6 Validitas dan Realibitas Data	21
BAB III.HASIL DAN PEMBAHASAN.....	23
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	23
3.1.1 Gambaran Umum Polres Pinrang.....	23
3.1.2 Struktur dan Wilayah Hukum	23
3.1.3 Visi dan Misi Polres Pinrang	23
3.1.4 Tugas dan Fungsi Polres Pinrang.....	24
3.1.5 Pengenalan Lokasi Penelitian: Unit Pelayanan SIM Polres Pinrang.....	25
3.1.6 Aturan dan Dasar Hukum Pelayanan SIM.....	29
3.2 Hasil Penelitian	35
3.2.1 Sumber Daya Yang Tidak Memadai.....	35
3.2.2 Peningkatan Permintaan.....	42
3.2.3 Ambiguitas Kebijakan	48
3.2.4 Kesulitan Dalam Mengukur Kinerja	51
3.2.5 Klien Yang Tidak Sukarela.....	55

3.3 Pembahasan	58
3.3.1 Sumber Daya yang Tidak Memadai (<i>Inadequate Resources</i>).....	59
3.3.2 Peningkatan Permintaan (<i>Increasing Demand</i>).....	61
3.3.3 Tujuan yang Ambigu dan Bertentangan (<i>Ambiguous and Conflicting Goals</i>).....	62
3.3.4 Kesulitan dalam Mengukur Kinerja (<i>Difficulty in Measuring Performance</i>)	63
3.3.5 Klien yang Tidak Sukarela (<i>Nonvoluntary Clients</i>)	65
Tujuan yang Ambigu dan Bertentangan (<i>Ambiguous and Conflicting Goals</i>) .	67
Klien yang Tidak Sukarela (<i>Nonvoluntary Clients</i>)	68
BAB IV. PENUTUP.....	69
4.1 KESIMPULAN	69
4.2 SARAN	70
Daftar Pustaka	71
LAMPIRAN	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pikir Penelitian	13
Gambar 2 SOP Penerbitan SIM di Polres Pinrang	26
Gambar 4 Struktur Organisasi Unit SIM	36
Gambar 5 Produksi SIM di Polres Pinrang	44
Gambar 6 Penilaian Sistem Manajemen Kerja (SMK)	52
Gambar 7 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan SIM	53

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Peraturan dan Dasar Hukum Standar Pelayanan Publik	29
Tabel 3. 2 Kewajiban dan Penggolongan SIM (PP No. 44 / 1993 pasal 211).....	32
Tabel 3. 3 Daerah dan masa berlaku SIM (PP No. 44 / 1993 Pasal 212-215).....	32
Tabel 3. 4 SIM Baru (PP No. 44 / 1993 Pasal 217) ayat (1)	33
Tabel 3. 5 Penerbitan dan perpanjangan SIM (PP No. 44 / 1993 Pasal 223 dan Pasal 224)	33
Tabel 3. 6 SIM hilang/rusak (PP No. 44 / 1993 Pasal 225).....	34
Tabel 3. 7 Mutasi SIM (PP No. 44 / 1993 Pasal 226)	34
Tabel 3. 8 Penolakan dan pencabutan SIM (PP No. 44 / 1993 Pasal 228)	34
Tabel 3. 9 SIM dinyatakan tidak berlaku (PP No. 44 / 1993 Pasal 230) bila:	34
Tabel 3. 10 Tabel Hasil Penelitian Kesesuain dengan Teori Street Level Bureaucracy	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Informan	76
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	76
Lampiran 3 Persuratan	80
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian	83

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah salah satu aspek terpenting dalam pemerintahan yang baik dan berfungsi untuk memastikan kesejahteraan masyarakat. Secara global, pentingnya pelayanan publik yang efektif dan transparan diakui oleh berbagai organisasi internasional. Salah satu contohnya adalah Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) melalui Resolusi 66/288 tentang "*The Future We Want*," yang menegaskan pentingnya pelayanan publik dalam mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan. Resolusi ini mencerminkan kesadaran global bahwa pelayanan publik yang berkualitas merupakan landasan utama untuk pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan. Selain itu, Resolusi PBB 2005/60 tentang "*Public Administration and Development*" menyoroti bahwa administrasi publik yang efektif, adil, dan responsif adalah kunci untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Resolusi ini menekankan bahwa pemerintah di seluruh dunia harus mengembangkan dan menerapkan mekanisme pelayanan publik yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat dengan efisiensi dan transparansi.

Di Indonesia, regulasi mengenai pelayanan publik diatur dalam berbagai undang-undang dan peraturan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta memastikan hak-hak masyarakat terjamin. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah landasan hukum utama yang mengatur berbagai aspek pelayanan publik di Indonesia. Undang-undang ini menetapkan prinsip-prinsip dasar pelayanan publik yang meliputi keadilan, transparansi, akuntabilitas, dan non-diskriminasi. Tujuan utama dari undang-undang ini adalah memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara layanan publik, meningkatkan kualitas layanan, dan menjamin bahwa penyediaan layanan publik sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Selain itu, undang-undang ini juga menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi kinerja pelayanan publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 merupakan peraturan pelaksana dari UU Nomor 25 Tahun 2009, yang memperjelas dan memperinci standar pelayanan publik, mekanisme pengaduan, serta pengawasan dan evaluasi kinerja pelayanan publik. Peraturan ini menegaskan bahwa setiap penyelenggara layanan publik harus memiliki standar pelayanan yang jelas, yang mencakup waktu penyelesaian, biaya, prosedur, dan kualitas layanan. Standar ini harus dipublikasikan secara luas

sehingga masyarakat dapat mengetahui dan memahami hak dan kewajiban mereka dalam mengakses layanan publik. Selain itu, peraturan ini juga mengatur mekanisme pengaduan yang harus disediakan oleh setiap penyelenggara layanan publik, memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan jika layanan yang diterima tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Di tingkat provinsi, Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 56 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Sulawesi Selatan. Peraturan ini menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam peraturan ini, pemerintah daerah diinstruksikan untuk menyusun dan menerapkan standar pelayanan yang jelas, serta menyediakan mekanisme pengaduan yang efektif bagi masyarakat. Selain itu, peraturan ini juga mengatur tentang pengawasan dan evaluasi kinerja pelayanan publik, dengan melibatkan partisipasi aktif dari masyarakat dan berbagai pemangku kepentingan.

Selain regulasi di tingkat nasional dan provinsi beberapa daerah di Indonesia juga mengeluarkan peraturan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan lokal. Misalnya, Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 12 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pelayanan Publik menunjukkan komitmen kuat Pemerintah Kabupaten Pinrang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peraturan ini mengatur secara rinci tentang mekanisme pengawasan baik internal maupun eksternal terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat. Pengawasan internal melibatkan evaluasi dan penilaian kinerja oleh instansi pemerintah sendiri untuk memastikan bahwa standar pelayanan yang telah ditetapkan dapat terpenuhi secara konsisten. Sementara itu, pengawasan eksternal memberikan ruang bagi partisipasi masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk mengawasi dan memberikan masukan terkait kualitas pelayanan publik. Dengan adanya peraturan ini, penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Pinrang diwajibkan untuk memenuhi standar pelayanan yang telah ditentukan, serta bertanggung jawab dalam menanggapi keluhan dan masukan dari masyarakat. Ini mencerminkan perhatian serius pemerintah daerah terhadap peningkatan pelayanan publik, sekaligus menjamin hak masyarakat untuk mendapatkan layanan yang berkualitas dan transparan. Melalui upaya ini, Kabupaten Pinrang berupaya membangun sistem pelayanan publik yang lebih responsif, akuntabel, dan terpercaya.

Hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik juga dijamin oleh berbagai regulasi di Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 secara eksplisit menyatakan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif. Masyarakat juga memiliki hak untuk mengajukan pengaduan jika layanan yang diterima tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Untuk memastikan hak ini, Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik mengatur sistem pengelolaan pengaduan yang efektif dan transparan. Peraturan ini memastikan bahwa setiap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat ditangani dengan serius dan diselesaikan dengan cara yang transparan dan akuntabel.

Pelayanan publik merupakan fondasi utama dalam tata kelola pemerintahan yang efektif, memegang peran sentral dalam mewujudkan keadilan, keterbukaan, dan responsivitas dalam interaksi antara negara dan masyarakat. Dalam konteks ini, konsep *Street-Level Bureaucracy* (birokrasi tingkat jalanan) mengemuka sebagai landasan penting dalam memahami dinamika pelayanan publik, terutama dalam situasi di mana birokrat lapangan memiliki diskresi yang signifikan dalam menginterpretasikan dan menerapkan kebijakan publik. Di Indonesia, salah satu contoh konkret dari implementasi konsep ini adalah peran polisi dalam proses pembuatan dan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM), di mana SLB dihadapkan pada sejumlah tantangan praktis, termasuk keterbatasan sumber daya dan tekanan waktu yang tinggi.

Street Level Bureaucracy (SLB) merupakan konsep yang diperkenalkan oleh Michael Lipsky dalam bukunya yang berjudul *"Street Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services"* pada tahun 1980. Lipsky mendefinisikan street-level bureaucrats sebagai pegawai publik yang berinteraksi langsung dengan warga negara dalam pelaksanaan kebijakan publik dan memiliki diskresi yang signifikan dalam pelaksanaan tugas SLB. Contoh *street level bureaucrats* termasuk polisi, guru, pekerja sosial, dan petugas imigrasi. Menurut Lipsky, *street level bureaucrats* memainkan peran kunci dalam implementasi kebijakan publik karena SLB adalah pihak yang menerjemahkan kebijakan abstrak menjadi tindakan nyata di lapangan. SLB memiliki otonomi yang besar dalam membuat keputusan karena situasi di lapangan sering kali kompleks dan tidak sepenuhnya dapat diatur oleh aturan dan prosedur yang ada.

Michael Lipsky dalam bukunya *"Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services"* mengidentifikasi beberapa kondisi kerja yang khas bagi birokrasi garis depan (street-level bureaucrats), yang berdampak signifikan pada perilaku SLB. Pertama, sumber daya yang tidak memadai (*Inadequate Resources*) sering menjadi tantangan utama, di mana keterbatasan tenaga kerja, peralatan, dan fasilitas membuat petugas harus mencari cara untuk mengatasi beban kerja yang besar. Kedua, peningkatan permintaan layanan (*Increasing Demand*), baik karena pertumbuhan populasi maupun perubahan kebijakan, menambah tekanan pada petugas yang harus melayani lebih banyak pemohon. Ketiga, tujuan yang ambigu dan bertentangan (*Ambiguous and Conflicting Goals*) menciptakan kebingungan dalam menetapkan prioritas dan standar operasional, mengakibatkan ketidakonsistenan dalam penerapan aturan.

Keempat, kesulitan dalam mengukur kinerja (*Difficulty in Measuring Performance*) mengurangi akuntabilitas dan motivasi petugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan, karena kinerja lebih sering diukur berdasarkan kuantitas daripada kualitas. Terakhir, klien yang tidak sukarela (*Nonvoluntary Clients*, yang diwajibkan untuk mengikuti prosedur pelayanan, dapat menciptakan hubungan yang tidak harmonis antara petugas dan pemohon. Di Polres Pinrang, kondisi-kondisi ini mempengaruhi perilaku petugas dalam pelayanan SIM, menyebabkan SLB cenderung mempercepat proses pelayanan, mengabaikan beberapa prosedur penting, menunjukkan ketidakonsistenan dalam penerapan kebijakan, dan mengembangkan sikap birokratis yang kurang ramah. Hal ini berdampak negatif pada kualitas pelayanan dan kepuasan pemohon, serta menciptakan tantangan tambahan bagi upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di wilayah tersebut.

Melalui pengamatan awal terhadap Kepolisian Resort (Polres) Kota Pinrang, teridentifikasi bahwa kekurangan sumber daya manusia (SDM) menjadi kendala utama dalam memberikan pelayanan SIM yang optimal kepada masyarakat. Dalam menghadapi tantangan ini, birokrat lapangan di Polres Pinrang memiliki kekuasaan untuk menggunakan diskresi dalam mengatasi kendala yang dihadapi dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilayani. Namun, penggunaan diskresi ini tidak selalu tanpa risiko, karena dapat menimbulkan masalah seperti penyalahgunaan wewenang dan ketidakadilan dalam pelayanan.

Pemerintah Kabupaten Pinrang telah merespons tantangan ini dengan menerapkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pelayanan Publik, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui mekanisme pengawasan internal dan eksternal. Meskipun demikian, profesionalisme dan kemampuan coping behavior dari birokrat lapangan tetap menjadi faktor krusial dalam memastikan pelayanan publik yang efektif dan responsif. Meskipun demikian, profesionalisme dan kemampuan coping behavior dari birokrat lapangan tetap menjadi faktor penting dalam memastikan pelayanan yang efektif.

Penelitian tentang *Street Level Bureaucracy* (SLB) dan kondisi kerja dalam pelayanan publik, khususnya pelayanan SIM di Polres Pinrang, memberikan pandangan yang sangat relevan dan penting untuk dipahami. Pada dasarnya, para birokrat garis depan seperti petugas SIM memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan layanan langsung kepada masyarakat. Namun, penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa kondisi kerja yang tidak mendukung dapat sangat memengaruhi kinerja SLB, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan publik.

Beberapa penelitian menunjukkan bagaimana keterbatasan sumber daya, tekanan kerja, serta kendala teknis sering kali menjadi tantangan besar bagi petugas SLB. Misalnya, dalam penelitian Morens dan Danari (2019), disebutkan bahwa keterbatasan infrastruktur, seperti kurangnya

perangkat komputer yang memadai dan seringnya gangguan jaringan, menjadi masalah besar dalam pelayanan administrasi kendaraan bermotor, termasuk SIM. Hal ini juga relevan di Polres Pinrang, di mana kondisi serupa menyebabkan pelayanan SIM tidak dapat berjalan dengan lancar. Petugas harus berhadapan dengan situasi di mana SLB harus bekerja lebih keras dengan alat yang kurang memadai, dan hal ini bisa memperlambat proses pelayanan serta mengurangi kepuasan masyarakat.

Selain keterbatasan sarana, penelitian lain oleh Taufiq (2020) juga menyoroti beban kerja yang terlalu tinggi serta orientasi yang terlalu prosedural sebagai tantangan yang dihadapi SLB. Ketika petugas terlalu fokus pada prosedur formal tanpa mempertimbangkan konteks lapangan yang berubah-ubah, SLB bisa kehilangan fleksibilitas dan kemampuan untuk merespons dengan cepat terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam pelayanan SIM, prosedur yang kaku bisa membuat proses lebih lambat, terutama jika petugas harus mengikuti aturan yang tidak selalu relevan dalam setiap situasi. Hal ini menciptakan kesenjangan antara harapan masyarakat untuk layanan yang cepat dan responsif, serta kemampuan petugas untuk memenuhi harapan tersebut dalam kerangka kerja yang terbatas.

Dalam hal ini Keterbatasan Sumber Daya dan Dampaknya pada Kinerja menurut penelitian yang dilakukan oleh Muhlis (2021) tentang perlindungan lahan pertanian juga menunjukkan bagaimana keterbatasan sumber daya dapat mempengaruhi kinerja petugas SLB. Di sektor pertanian, SLB bertugas memantau kegiatan petani secara berkala, namun sering kali terbentur pada keterbatasan alat dan sumber daya manusia yang tersedia. Kondisi ini relevan dengan pelayanan SIM di Polres Pinrang, di mana kekurangan sumber daya juga menjadi kendala utama. Ketika petugas harus bekerja dengan peralatan yang usang atau tidak ada dukungan teknologi yang cukup, SLB tidak dapat bekerja secara optimal, dan pelayanan kepada masyarakat menjadi terhambat.

Salah satu aspek penting terkait SLB yaitu Akuntabilitas dan Beban Tanggung Jawab dilakukan oleh Thomann (2015) terkait akuntabilitas SLB, ditekankan bahwa petugas garis depan sering kali harus mengambil keputusan di bawah tekanan tinggi, dengan sedikit waktu atau sumber daya yang memadai untuk mempertimbangkan semua variabel. Petugas SLB dalam pelayanan SIM juga menghadapi situasi serupa, di mana SLB harus segera merespons kebutuhan masyarakat, namun sering kali terhambat oleh keterbatasan sarana dan beban kerja yang berat. Ketika SLB tidak memiliki cukup dukungan untuk melaksanakan tugas dengan baik, risiko kesalahan atau pelayanan yang tidak memuaskan meningkat. Hal ini juga dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Sehingga implikasi Kondisi Kerja pada Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh Putra dan Sari (2020) dalam studi SLB menekankan bahwa kondisi kerja yang buruk—seperti beban kerja yang berlebihan, tekanan

yang tinggi, dan minimnya sumber daya—berdampak negatif pada motivasi dan kinerja SLB. Hal ini berujung pada penurunan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Dalam konteks Polres Pinrang, petugas pelayanan SIM menghadapi tantangan serupa. Ketika beban kerja SLB terlalu berat dan sarana pendukung tidak memadai, kinerja SLB akan terpengaruh. Akibatnya, masyarakat yang membutuhkan pelayanan SIM yang cepat dan efisien justru mendapat pengalaman yang sebaliknya, yang pada akhirnya dapat memicu keluhan atau ketidakpuasan publik.

Dari Penelitian terdahulu diatas dengan jelas menunjukkan bahwa kondisi kerja memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja SLB. Dalam pelayanan SIM di Polres Pinrang, kondisi kerja yang kurang mendukung, seperti keterbatasan infrastruktur dan sumber daya, serta tekanan administrasi yang berlebihan, secara langsung memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Ketika petugas harus bekerja dalam kondisi yang tidak ideal, baik dari segi alat maupun beban kerja, ini memengaruhi kemampuan SLB untuk memberikan pelayanan yang optimal.

Dari hasil penelitian tersebut, penting bagi institusi publik seperti Polres Pinrang untuk memberikan perhatian lebih pada kondisi kerja petugas SLB. Reformasi dalam manajemen sumber daya, seperti peningkatan sarana prasarana, pelatihan yang lebih baik, serta pengelolaan beban kerja yang lebih manusiawi, dapat membantu meningkatkan kinerja petugas. Ketika kondisi kerja diperbaiki, petugas SLB akan lebih termotivasi dan mampu bekerja dengan lebih baik, sehingga masyarakat juga akan menerima pelayanan yang lebih baik dan memuaskan.

Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya kondisi kerja dalam mendukung kinerja SLB. Dalam konteks pelayanan SIM di Polres Pinrang, keterbatasan sumber daya, beban kerja yang tinggi, dan orientasi prosedur yang kaku menjadi tantangan utama yang harus segera diatasi. Dengan memperbaiki kondisi kerja para petugas SLB, pelayanan publik dapat ditingkatkan secara signifikan, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih responsif, cepat, dan berkualitas.

Dengan memahami bahwa SLB berada di garis depan dalam pelaksanaan kebijakan publik, maka dukungan penuh terhadap kondisi kerja SLB menjadi sangat krusial. Ketika SLB bekerja dengan baik, pelayanan publik pun akan berjalan dengan lebih efektif dan efisien, sehingga kebutuhan dan kepuasan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik.

Jika melihat kondisi kerja yang dihadapi oleh petugas SIM di Polres Pinrang sangat mempengaruhi cara SLB menjalankan tugas SLB. Sumber daya yang terbatas, permintaan yang tinggi, tujuan yang ambigu, kesulitan pengukuran kinerja, dan klien yang tidak sukarela semuanya berkontribusi pada bagaimana petugas tersebut berperilaku. Dengan memahami kondisi kerja ini, kita dapat melihat mengapa SLB mungkin mengadopsi praktik-praktik tertentu yang mungkin tidak ideal, tetapi diperlukan untuk mengelola

tantangan yang SLB hadapi setiap hari. Konsep ini, yang dikemukakan oleh Michael Lipsky, menyoroti peran krusial birokrat lapangan, seperti polisi, guru, atau pekerja sosial, yang secara langsung berinteraksi dengan warga dalam implementasi kebijakan publik. Birokrasi garis depan memiliki otoritas dan diskresi yang signifikan dalam menerjemahkan kebijakan ke dalam tindakan konkret di lapangan, sesuai dengan kebutuhan dan kondisi yang dihadapi. SLB sering kali dihadapkan pada situasi-situasi yang kompleks yang tidak dapat sepenuhnya diatur oleh aturan formal. Dalam konteks pelayanan SIM di Polres Kota Pinrang, misalnya, polisi sebagai birokrat lapangan harus mampu menyesuaikan prosedur dan kebijakan yang ada dengan situasi konkret yang dihadapi, seperti volume permintaan yang tinggi atau keterbatasan sumber daya. Oleh karena itu, pelayanan publik menjadi landasan bagi perilaku birokrat garis depan, karena SLB harus mampu merespons kebutuhan dan ekspektasi masyarakat secara langsung, sambil tetap mematuhi prinsip-prinsip hukum dan keadilan. Ini menunjukkan betapa pentingnya pemahaman dan penerapan konsep *Street-Level Bureaucracy* dalam konteks penyediaan layanan publik yang responsif dan efektif.

Kepolisian Resort (Polres) Kota Pinrang merupakan salah satu institusi yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik, khususnya dalam hal pembuatan dan perpanjangan SIM. Berdasarkan pengamatan awal, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi oleh Polres Pinrang, antara lain kekurangan sumber daya manusia (SDM) yang memadai untuk menangani jumlah permintaan yang tinggi dari masyarakat. Kekurangan SDM ini menjadi salah satu kendala utama dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Pinrang, jumlah penduduk di Kabupaten Pinrang menunjukkan tren peningkatan dari tahun 2021 hingga 2024. Pada tahun 2021, jumlah penduduk tercatat sebanyak 407.371 jiwa, meningkat menjadi 411.800 jiwa pada tahun 2022, dan mencapai 414.710 jiwa pada tahun 2023 (BPS, 2023). Di sisi lain, menurut informasi yang di dapatkan peneliti yaitu jumlah anggota unit SIM di Polres Pinrang tetap terbatas, yaitu sekitar 8 orang. Dengan perbandingan ini, upaya untuk mencapai pelayanan publik yang optimal menjadi sangat menantang, mengingat pertumbuhan populasi yang tidak seimbang dengan penambahan personel kepolisian.

Fenomena ini berkaitan erat dengan konsep "*street-level bureaucracy*," di mana petugas publik yang berinteraksi langsung dengan masyarakat memiliki peran krusial dalam implementasi kebijakan dan pemberian layanan publik. Ketika jumlah petugas Satlantas tidak sebanding dengan jumlah penduduk yang terus meningkat, beban kerja yang SLB hadapi menjadi sangat berat, yang pada gilirannya dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Petugas di tingkat lapangan sering kali harus membuat keputusan cepat dan beradaptasi dengan situasi yang serba terbatas, yang bisa berdampak pada efektivitas dan efisiensi pelayanan

publik. Setiap perilaku yang terjadi dari interaksi antara Street Level Bureaucrat dan masyarakat ternyata berlangsung sangat dinamis. Meskipun dari segi struktur, peraturan atau prosedur yang ada dapat mempengaruhi dan mengarahkan perilaku individu Street Level Bureaucrat dan masyarakat, namun dalam kenyataannya perilaku yang ada sangat ditentukan oleh etika, moral dan kesadaran para pelaku interaksi (*mutual awareness*) untuk mematuhi peraturan dan prosedur yang berlaku (Hasniati, 2008).

Dalam bukunya *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services* (1980), Michael Lipsky menjelaskan kondisi kerja yang dihadapi oleh para birokrat garis depan atau street-level bureaucrats (SLBs) yang berinteraksi langsung dengan publik. Lipsky menyoroti beberapa elemen kunci yang membentuk dinamika kerja para SLBs, yaitu kekurangan sumber daya, permintaan yang meningkat, pengukuran kinerja yang tidak jelas, ambiguitas kebijakan, dan klien yang tidak sukarela. Masing-masing elemen ini memiliki dampak signifikan terhadap cara para SLBs menjalankan tugas SLB dan bagaimana SLB menavigasi tantangan-tantangan dalam memberikan layanan publik.

- 1) **Kekurangan Sumber Daya:** Salah satu aspek paling kritis yang dibahas Lipsky adalah kekurangan sumber daya yang dihadapi oleh SLBs. Kekurangan ini bisa berbentuk fisik, seperti kurangnya staf, alat, dan teknologi pendukung, atau sumber daya non-fisik seperti pelatihan, waktu, dan dukungan kebijakan. Lipsky berargumen bahwa kondisi ini menciptakan tekanan bagi SLBs untuk menemukan cara efisien dalam memenuhi tuntutan pekerjaan, seringkali melalui pembuatan aturan informal atau standar operasi yang tidak tertulis.

Misalnya, dalam sektor pendidikan, guru yang berfungsi sebagai SLBs sering menghadapi kekurangan buku, alat peraga, atau bahkan ruang kelas yang layak. Dalam kondisi seperti ini, guru mungkin terpaksa mengembangkan kurikulum SLB sendiri yang mungkin tidak sepenuhnya sesuai dengan standar nasional. Selain itu, kekurangan waktu dan tingginya beban kerja dapat memaksa SLB untuk memprioritaskan tugas tertentu di atas yang lain, yang pada akhirnya bisa berdampak pada kualitas pendidikan yang diterima oleh siswa. Beberapa teori juga mendukung teori Michael Lipsky tersebut. Misalnya, Maynard-Moody dan Musheno (2003) dalam buku *SLB Cops, Teachers, Counselors: Stories from the Front Lines of Public Service* mengonfirmasi bahwa SLBs sering kali dihadapkan pada kekurangan sumber daya yang memaksa SLB untuk berinovasi dalam memberikan layanan. Studi ini menunjukkan bagaimana SLBs, seperti guru dan petugas polisi, sering kali harus membuat keputusan sulit dan kreatif dalam situasi yang serba terbatas, serupa dengan temuan Lipsky tentang pengaruh kekurangan sumber daya terhadap kinerja SLB. Dalam penelitian tersebut juga mengonfirmasi temuan Lipsky bahwa SLBs sering menghadapi kekurangan sumber daya, yang memaksa SLB untuk berinovasi atau melakukan kompromi dalam memberikan layanan.

- 2) **Permintaan yang Meningkat:** Lipsky juga mengamati bahwa SLBs sering kali menghadapi permintaan yang terus meningkat dari masyarakat, tanpa ada peningkatan yang seimbang dalam sumber daya. Kondisi ini menciptakan kesenjangan antara harapan publik dan kemampuan SLBs untuk memenuhi harapan tersebut. Permintaan yang meningkat ini dapat berasal dari peningkatan jumlah klien, perubahan dalam kebijakan yang meningkatkan tanggung jawab SLBs, atau peningkatan harapan masyarakat terhadap layanan publik.

Contoh yang nyata dari situasi ini dapat dilihat dalam layanan kesehatan publik, di mana tenaga medis sering dihadapkan pada peningkatan jumlah pasien tanpa diimbangi dengan peningkatan staf medis atau fasilitas. Kondisi ini tidak hanya membebani tenaga medis tetapi juga dapat menurunkan kualitas layanan kesehatan yang diterima oleh masyarakat.

Menurut Lipsky, salah satu respons umum terhadap tekanan ini adalah munculnya perilaku *rationing* atau pengendalian akses terhadap layanan tertentu. SLBs mungkin membuat prioritas atau bahkan menolak memberikan layanan kepada klien tertentu sebagai cara untuk mengelola permintaan yang tinggi.

Lebih lanjut, penelitian oleh Riccucci (2005) dalam *How Management Matters: Street-Level Bureaucrats and Welfare Reform* memperkuat argumen Lipsky bahwa permintaan yang terus meningkat tanpa dukungan sumber daya yang memadai mendorong SLBs untuk melakukan seleksi terhadap klien. Riccucci mengamati bagaimana SLBs di sektor kesejahteraan sering kali harus memprioritaskan klien tertentu atau bahkan menolak beberapa di antaranya karena keterbatasan waktu dan sumber daya, sebuah fenomena yang berpotensi menimbulkan ketidakadilan dalam distribusi layanan.

- 3) **Pengukuran Kinerja yang Tidak Jelas:** Pengukuran kinerja yang tidak jelas adalah tantangan lain yang dihadapi oleh SLBs. Lipsky mencatat bahwa kinerja SLBs sulit diukur dengan cara yang objektif karena sifat pekerjaan SLB yang seringkali memerlukan penilaian subjektif dan keputusan ad hoc. Ini berbeda dengan pekerja sektor swasta, di mana kinerja dapat diukur berdasarkan output yang lebih konkret seperti profit atau produktivitas. Di sektor publik, pengukuran kinerja sering kali tidak mempertimbangkan konteks dan kondisi spesifik yang dihadapi oleh SLBs. Misalnya, seorang pekerja sosial mungkin dinilai berdasarkan jumlah kasus yang ditangani, tanpa mempertimbangkan kompleksitas setiap kasus. Lipsky berpendapat bahwa ini dapat menyebabkan SLBs fokus pada kuantitas daripada kualitas layanan, yang pada akhirnya dapat merugikan klien.

Karena ketiadaan pengukuran yang jelas, SLBs sering mengandalkan penilaian pribadi atau standar informal dalam menilai keberhasilan SLB. Hal ini bisa menimbulkan masalah ketika standar informal

ini bertentangan dengan kebijakan formal atau harapan masyarakat. Pengukuran kinerja yang tidak jelas juga diangkat oleh Behn (2003) dalam artikelnya *"Why Measure Performance? Different Purposes Require Different Measures"*. Behn menyoroti bahwa pengukuran kinerja di sektor publik sering kali tidak cukup sensitif untuk menangkap nuansa pekerjaan SLBs yang dinamis dan penuh dengan keputusan ad hoc. Behn menekankan bahwa kinerja SLBs sulit diukur dengan cara yang objektif karena SLB sering kali bekerja di bawah kondisi yang berubah-ubah dan harus membuat keputusan berdasarkan penilaian subjektif.

- 4) **Ambiguitas Kebijakan:** Ambiguitas kebijakan adalah elemen lain yang disoroti oleh Lipsky. Kebijakan publik sering kali dirancang dengan bahasa yang ambigu atau terbuka untuk interpretasi, yang memberi ruang bagi SLBs untuk membuat keputusan sendiri dalam menerapkan kebijakan tersebut. Lipsky mencatat bahwa ambiguitas ini bisa menjadi sumber frustrasi sekaligus kekuasaan bagi SLBs.

Di satu sisi, ambiguitas memberikan kebebasan bagi SLBs untuk menyesuaikan kebijakan dengan kondisi lapangan yang spesifik. Namun, di sisi lain, ambiguitas ini bisa menjadi beban karena SLBs harus membuat keputusan yang dapat memiliki konsekuensi besar bagi klien SLB, tanpa panduan yang jelas dari kebijakan.

Sebagai contoh, dalam penegakan hukum, polisi sebagai SLBs sering kali harus menafsirkan kebijakan yang tidak jelas atau bertentangan. Keputusan yang diambil dalam situasi seperti ini bisa berdampak pada kehidupan individu, dan tanggung jawab yang besar ini sering kali menyebabkan stres dan ketegangan bagi SLBs. Ambiguitas dalam kebijakan publik dapat menyebabkan variasi besar dalam implementasinya di tingkat lokal. SLBs sering kali harus mengandalkan interpretasi pribadi dalam menerapkan kebijakan yang tidak jelas, yang pada gilirannya bisa menyebabkan ketidakseragaman dalam pelaksanaan kebijakan di berbagai lokasi.

- 5) **Klien yang Tidak Sukarela:** Lipsky juga menyoroti interaksi dengan klien yang tidak sukarela sebagai salah satu tantangan unik yang dihadapi oleh SLBs. Klien yang tidak sukarela adalah masyarakat yang tidak ingin menerima layanan, tetapi terpaksa melakukannya karena kebutuhan atau peraturan hukum. Contoh klien seperti ini dapat ditemukan di berbagai sektor, seperti sistem peradilan pidana, layanan kesejahteraan, dan sistem pendidikan.

Interaksi dengan klien yang tidak sukarela sering kali menimbulkan dinamika yang kompleks. SLBs harus menangani resistensi, ketidakpercayaan, atau bahkan permusuhan dari klien SLB, yang bisa mempersulit proses pemberian layanan. Lipsky berpendapat bahwa SLBs sering kali harus mengembangkan strategi khusus untuk menangani klien seperti ini, termasuk negosiasi, persuasi, atau bahkan penerapan sanksi.

Keadaan ini memperkuat argumen Lipsky bahwa SLBs memiliki kekuasaan diskresi yang besar dalam menjalankan tugas SLB, tetapi kekuasaan ini juga membawa risiko dan tanggung jawab yang signifikan. Diperjelas juga oleh studi Hupe dan Hill (2007) dalam *"Street-Level Bureaucracy and Public Accountability"* meneliti bagaimana interaksi dengan klien yang tidak sukarela memengaruhi perilaku dan keputusan SLBs. SLB menggarisbawahi bahwa dalam menghadapi klien yang tidak sukarela, SLBs sering kali harus menyeimbangkan antara menerapkan kebijakan formal dan menanggapi kebutuhan serta reaksi klien, yang bisa sangat kompleks dan menantang. Penelitian ini menguatkan pandangan Lipsky bahwa SLBs memiliki kekuasaan diskresi yang besar, namun kekuasaan ini juga diimbangi oleh tanggung jawab yang berat.

Melalui penjelasan di atas, terlihat jelas bahwa kondisi kerja yang dihadapi oleh SLBs sangat kompleks dan penuh tantangan. Lipsky dengan tepat mengidentifikasi bahwa meskipun SLBs sering kali memiliki kekuasaan yang besar dalam pelaksanaan tugas SLB, kekuasaan ini dibatasi oleh berbagai kondisi kerja yang memengaruhi keputusan, Tindakan dan perilaku SLB.

Konsep lainnya yang dapat menjelaskan fenomena di atas yaitu Birokrasi, sebagai struktur yang formal dan terorganisir, berfungsi untuk memastikan setiap elemen dari organisasi dapat berjalan dengan tertib dan efisien. Di dalam birokrasi, segala sesuatu memiliki aturan dan prosedur yang harus diikuti, dan ada pembagian kerja yang jelas antara individu atau kelompok. Bayangkan sebuah mesin yang besar dan kompleks, setiap komponen di dalamnya memiliki fungsi spesifik dan saling mendukung untuk mencapai tujuan utama. Seperti mesin yang dirancang untuk beroperasi dengan lancar, birokrasi dirancang untuk memberikan hasil yang konsisten dan adil dalam pelayanan publik. Bagi seorang pegawai birokrasi, SLB diharuskan mengikuti aturan tanpa terlalu banyak melibatkan emosi atau keputusan pribadi dalam proses pengambilan keputusan, sehingga SLB dapat tetap objektif dalam menjalankan tugasnya (Weber, 1947).

Inovasi dalam birokrasi pada dasarnya adalah upaya untuk membuat sistem yang kaku dan terstruktur menjadi lebih fleksibel dan responsif. Ketika birokrasi mulai memanfaatkan teknologi digital, seperti aplikasi untuk layanan masyarakat, proses yang sebelumnya memakan waktu sehari-hari dapat diselesaikan dalam hitungan menit. Bayangkan seorang pegawai yang kini bisa memproses dokumen secara elektronik, tanpa harus menghadapi tumpukan berkas fisik yang sering kali menyebabkan keterlambatan. Dengan teknologi, SLB bisa lebih fokus pada tugas-tugas penting lainnya, meningkatkan efisiensi pelayanan. Inovasi ini memungkinkan birokrasi untuk bergerak lebih cepat dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik (Meijer, 2020).

Meski inovasi sangat membantu, birokrasi juga menghadapi tantangan besar. Salah satunya adalah keterbatasan sumber daya. Ketika

seorang pegawai harus melayani ratusan bahkan ribuan masyarakat setiap hari dengan staf dan anggaran yang minim, tidak heran jika sering terjadi penumpukan pekerjaan. Hal ini dapat menyebabkan kualitas layanan menurun dan membuat masyarakat tidak puas. Bahkan dengan niat terbaik, keterbatasan sumber daya bisa sangat membatasi kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan yang optimal (Rainey & Jung, 2015).

Hal ini akan menjelaskan Pelayanan publik, menurut undang-undang, adalah upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai aturan yang berlaku. Dalam prakteknya, pelayanan ini bisa berupa layanan administratif, penyediaan barang dan jasa, atau bahkan intervensi sosial. Ketika masyarakat berinteraksi dengan pegawai publik, seperti dalam layanan SIM di kepolisian, mereka mengharapkan proses yang lancar dan tidak berbelit-belit. Masyarakat ingin dilayani dengan cepat dan tepat, dan bagi seorang pegawai publik, tanggung jawab utama mereka adalah memastikan bahwa layanan ini diberikan secara profesional dan bertanggung jawab (Hayat, 2017).

Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi bagaimana masyarakat memandang birokrasi. Misalnya, jika seorang pegawai publik mampu melayani dengan cepat, ramah, dan profesional, masyarakat akan merasa puas dan lebih percaya pada institusi tersebut. Kepuasan ini tidak hanya datang dari pelayanan yang cepat, tetapi juga dari bagaimana petugas berinteraksi dengan masyarakat—apakah SLB mendengarkan dengan baik, memberikan solusi yang jelas, dan bersikap sopan. Ketika masyarakat merasa bahwa mereka diperlakukan dengan baik, kepercayaan mereka terhadap institusi publik akan meningkat, yang pada gilirannya memperkuat hubungan antara pemerintah dan warganya (Sari et al., 2019).

Secara keseluruhan, regulasi pelayanan publik baik di tingkat global, nasional, maupun daerah menunjukkan pentingnya kualitas dan transparansi dalam penyelenggaraan layanan publik. Pelayanan publik yang baik tidak hanya meningkatkan kesejahteraan masyarakat tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Regulasi-regulasi yang ada bertujuan untuk memastikan bahwa setiap warga negara mendapatkan layanan yang layak dan berkualitas, serta memiliki saluran untuk menyampaikan pengaduan jika terjadi ketidaksesuaian dalam layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan komitmen pemerintah untuk menjaga akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik serta memastikan bahwa hak-hak masyarakat dihormati dan dilindungi.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

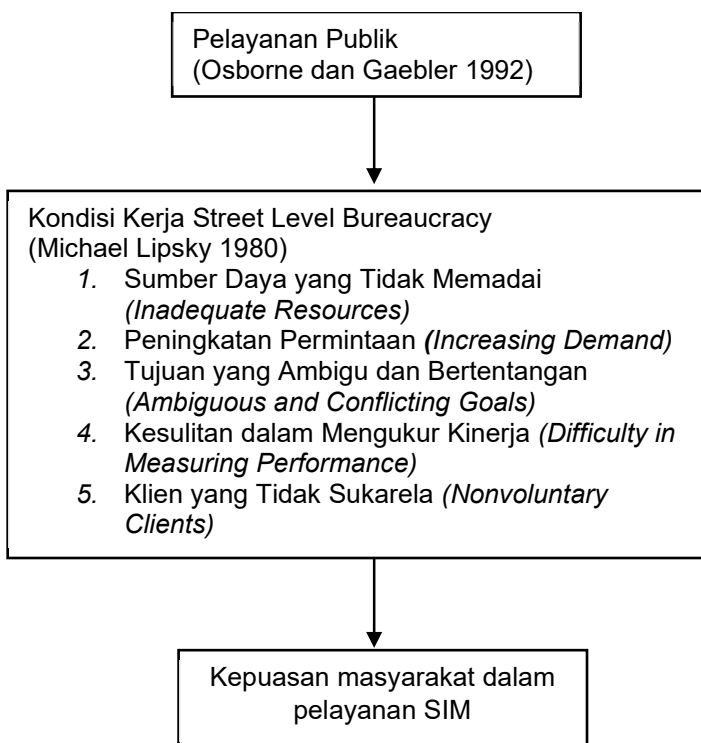
“Bagaimana Kondisi Kerja *Street Level Bureaucrats* dapat Mempengaruhi Perilaku *Street Level Bureaucrats* pada Pelayanan Surat Ijin Mengemudi di Kepolisian Resort Kabupaten Pinrang?”

1.1.1 Kerangka Teori

Kerangka pemikiran digunakan sebagai dasar atau landasan dalam pengembangan berbagai konsep dan teori yang digunakan dalam sebuah penelitian. Kerangka pemikiran harus didasarkan pada sebuah teori yang dijadikan landasan sekaligus menjadi alat yang digunakan dalam melakukan penelitian.

Menurut Michael Lipsky dalam bukunya “Street Level Bureaucracy :The Dilemmas of the Individual in Public Service”, kondisi kerja yang mempengaruhi perilaku birokrat tingkat bawah meliputi beberapa aspek utama. Sumber daya yang tidak memadai (*Inadequate Resources*) terjadi ketika birokrat kekurangan alat, dana, atau tenaga kerja yang cukup untuk melaksanakan tugas mereka secara efektif. Peningkatan permintaan (*Increasing Demand*) menggambarkan situasi di mana jumlah permintaan atau kasus yang harus ditangani meningkat, sering kali mengakibatkan beban kerja yang berlebihan. Tujuan yang ambigu dan bertentangan (*Ambiguous and Conflicting Goals*) mengacu pada ketidakjelasan atau kontradiksi dalam sasaran atau harapan pekerjaan, menyulitkan birokrat untuk menentukan prioritas. Kesulitan dalam mengukur kinerja (*Difficulty in Measuring Performance*) berarti adanya tantangan dalam menilai efektivitas pekerjaan karena metrik yang tidak jelas atau data yang tidak memadai. Terakhir, klien yang tidak sukarela (*Nonvoluntary Clients*) merujuk pada situasi di mana klien atau individu yang dilayani oleh birokrat tidak memilih untuk berinteraksi secara sukarela, seperti dalam kasus di mana mereka diwajibkan untuk menggunakan layanan birokrasi.

Gambar 1 Kerangka Pikir Penelitian



1.1.2 Fokus Penelitian

Pelayanan publik sering kali diimplementasikan melalui interaksi langsung antara birokrasi garis depan dan masyarakat. Michael Lipsky dalam bukunya "Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services" (1980) memperkenalkan situasi kerja street-level bureaucrats yang biasa dihadapi ketika berinteraksi langsung dengan masyarakat dan poin-poin tersebut yang menjadi fokus penelitian dalam thesis ini.

1. Sumber Daya yang Tidak Memadai (*Inadequate Resources*)

Kekurangan sumber daya, termasuk fasilitas, peralatan, dana, dan tenaga kerja, memengaruhi kemampuan birokrat untuk melaksanakan tugas secara efektif. Kekurangan ini berdampak langsung pada efektivitas dan efisiensi pelayanan SIM.

a. Dampak pada Perilaku SLB:

- Prioritas dan Seleksi Kasus: Birokrat harus membuat keputusan prioritas dalam penanganan permintaan SIM, yang dapat mengakibatkan proses yang tidak konsisten atau kurang adil.
- Kualitas Layanan: Keterbatasan fasilitas dan peralatan mengurangi kualitas layanan, seperti keterlambatan pemrosesan atau kesalahan dalam pengeluaran SIM.
- Stres dan Kepuasan Kerja: Kekurangan sumber daya menyebabkan stres tinggi, yang berdampak negatif pada sikap birokrat terhadap pekerjaan dan klien.

2. Peningkatan Permintaan (*Increasing Demand*)

Peningkatan permintaan terjadi ketika jumlah kasus atau aplikasi untuk SIM meningkat, melebihi kapasitas birokrat untuk menanganinya dengan efektif.

a. Dampak pada Perilaku SLB:

- Beban Kerja: Volume pekerjaan yang tinggi membebani birokrat, menyebabkan penurunan perhatian terhadap detail dan kualitas layanan.
- Pengambilan Keputusan: Untuk mengelola beban kerja, birokrat terpaksa membuat keputusan cepat atau mengambil jalan pintas, yang berdampak pada keadilan dan konsistensi layanan.
- Interaksi dengan Klien: Beban kerja yang berat mengurangi kesabaran birokrat dan dapat mempengaruhi sikap mereka terhadap klien.

3. Tujuan yang Ambigu dan Bertentangan (*Ambiguous and Conflicting Goals*)

Ketidakjelasan dan konflik dalam tujuan atau kebijakan menciptakan kebingungan bagi birokrat mengenai prioritas dan langkah-langkah yang harus diambil.

a. Dampak pada Perilaku SLB:

- Penafsiran Kebijakan: Birokrat menafsirkan kebijakan secara berbeda, yang mengakibatkan penerapan kebijakan yang tidak konsisten dalam pelayanan SIM.
- Keputusan yang Dihadapi: Ketidakjelasan tujuan menyebabkan birokrat menghadapi dilema dalam pengambilan keputusan, mempengaruhi kemampuan SLB untuk menentukan prioritas yang tepat.
- Motivasi dan Kepuasan: Ketidakpastian mengenai tujuan mengurangi motivasi dan kepuasan kerja birokrat, karena SLB tidak memiliki arahan yang jelas.

4. Kesulitan dalam Mengukur Kinerja (*Difficulty in Measuring Performance*)

Kesulitan dalam mengukur kinerja berkaitan dengan ketidakmampuan untuk menggunakan ukuran atau indikator yang jelas untuk menilai keberhasilan atau efektivitas pekerjaan.

a. Dampak pada Perilaku SLB:

- Kurangnya Akuntabilitas: Tanpa ukuran kinerja yang jelas, birokrat merasa kurang akuntabel, yang mengarah pada penurunan perhatian terhadap detail dan kualitas kerja.
- Evaluasi Diri: Birokrat mengalami kesulitan dalam menilai kinerja SLB sendiri dan membuat perbaikan, berdampak pada kualitas layanan yang diberikan.
- Motivasi dan Penghargaan: Kesulitan dalam penilaian kinerja mempengaruhi motivasi birokrat, karena SLB tidak mendapatkan penghargaan atau umpan balik yang memadai.

5. Klien yang Tidak Sukarela (*Nonvoluntary Clients*)

Klien yang tidak sukarela adalah individu yang menggunakan layanan SIM karena kewajiban, bukan pilihan pribadi.

a. Dampak pada Perilaku SLB:

- Pendekatan Layanan: Birokrat menghadapi klien dengan sikap defensif atau kurang ramah jika klien tidak menghargai layanan yang diberikan.
- Penanganan Masalah: Klien yang tidak sukarela sering membawa masalah atau keluhan, memaksa birokrat untuk menangani situasi kompleks dan emosional.

- Kesabaran dan Empati: Penurunan kesabaran dan empati terhadap klien mempengaruhi kualitas interaksi dan layanan yang diberikan.

Fokus penelitian ini menjelaskan bagaimana berbagai kondisi kerja mempengaruhi perilaku street-level bureaucrats dalam konteks pelayanan SIM di Polres Pinrang, sejalan dengan teori Michael Lipsky tentang street-level bureaucracy.

1.2 TINJAUAN DAN MANFAAT

1.2.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana situasi kerja street level bureaucrats mempengaruhi perilaku street level bureaucrats pada pelayanan SIM di Polres Pinrang

1.2.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pemikiran dalam menambah ilmu pengetahuan mengenai sumbangan pemikiran, wawasan serta informasi atau sebagai referensi mengenai Perilaku Street Level Bureaucracy pada pelayanan SIM di Polres Pinrang

2. Manfaat bagi Instansi Terkait

Memberikan manfaat bagi pihak Polres Pinrang atau instansi terkait dengan memberikan pemahaman yang mendalam tentang proses interaksi antara petugas dan masyarakat, implementasi kebijakan, serta tantangan dan dinamika yang dihadapi petugas di lapangan

3. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan bahan pembelajaran dalam penelitian terkait serta menjadi referensi peneliti selanjutnya berdasarkan aspek penelitian yang dibutuhkan.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Metode penelitian merupakan pendekatan sistematis yang digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang fenomena tertentu atau menjawab pertanyaan penelitian melalui pengumpulan, analisis, dan interpretasi data secara objektif. (Prof. Dr. Sugiyono, 2022).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian Fenomenologi guna untuk menggali makna esensial dari pengalaman manusia melalui pengumpulan dan analisis mendalam dari narasi atau deskripsi pengalaman. Dengan demikian penulis dapat memperoleh data yang objektif untuk mengetahui dan memahami Perilaku Street Level Bureaucracy pada pelayanan SIM di Polres Pinrang.

2.2 Desain Penelitian

Penelitian ini mengkaji perilaku Street-Level Bureaucrats dalam layanan SIM di Polres Pinrang menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Pendekatan deskriptif kualitatif, sebagaimana dijelaskan oleh Creswell dan Creswell (2023), berupaya agar peneliti tetap dekat dengan data, dengan mengandalkan kerangka kerja yang terbatas serta pengelompokan informasi ke dalam tema-tema yang relevan. Pendekatan fenomenologi ini bertujuan untuk menggali pengalaman subjektif dan persepsi petugas dalam menjalankan tugas pelayanan SIM.

Metode ini akan digunakan untuk menjelaskan secara detail bagaimana kondisi kerja memengaruhi perilaku *Street-Level Bureaucracy* serta dampaknya terhadap kualitas layanan SIM di Polres Pinrang. Fokus utamanya adalah pada proses interaksi antara petugas dan masyarakat, penerapan kebijakan, serta tantangan dan dinamika yang mereka hadapi di lapangan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai kompleksitas dan dinamika perilaku birokrat garis depan dalam konteks pelayanan publik di Polres Pinrang, memperlihatkan bagaimana pengalaman kerja memengaruhi tindakan serta keputusan para birokrat.

2.2.1 Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini terdiri dari individu yang berperan sebagai birokrat garis depan (*street-level bureaucrats*) yang terlibat secara langsung dalam proses pelayanan SIM. Pemilihan informan dilakukan melalui metode *purposive sampling*, di mana pemilihan informan dilakukan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pendekatan ini memungkinkan saya untuk memilih informan yang memiliki pengetahuan dan

pengalaman yang relevan guna menjawab pertanyaan-pertanyaan utama yang diajukan dalam penelitian.

Berikut adalah orang-orang yang menjadi informan dalam penelitian ini :

Tabel 2.1 Informan Penelitian

No.	Inisial	Keterangan	Jumlah
1	SR	BA Uji teori	1
2	HA	BA uji praktek	1
3	MF	BA pendaftaran	1
4	RL	BA cetak/baur SIM	1
5	NA	BA registrasi	1
6	DK	BA Identifikasi	1
7	SA	Operator/arsip	1
8	AR	BA Identifikasi	1
9	PM	Masyarakat	5

2.2.2 Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kepolisian Resort (Polres) Kabupaten Pinrang, Sulawesi Selatan, pada bulan Juli hingga Agustus 2024. Ada beberapa alasan yang mendasari pemilihan Polres Pinrang sebagai lokasi penelitian, yang dibagi ke dalam poin-poin berikut:

1. Representasi Wilayah: Polres Pinrang menyediakan sudut pandang unik mengenai kondisi kerja dalam pelayanan SIM di wilayah yang memiliki karakteristik lokal berbeda dibandingkan dengan daerah metropolitan. Hal ini memungkinkan peneliti untuk memahami bagaimana faktor-faktor lokal memengaruhi operasional pelayanan publik.

2. Keterbatasan Sumber Daya: Memilih Polres Pinrang memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi dampak keterbatasan sumber daya terhadap perilaku birokrat garis depan dalam pelayanan SIM. Keterbatasan ini menjadi faktor penting dalam menilai bagaimana petugas beradaptasi dan tetap memberikan layanan dalam kondisi yang tidak ideal.
3. Tekanan Kerja: Polres Pinrang memberikan kesempatan untuk menelaah bagaimana para petugas menghadapi dan mengelola tekanan kerja yang muncul selama proses pelayanan. Penelitian ini dapat memberikan wawasan mendalam mengenai strategi coping yang digunakan oleh street-level bureaucrats dalam mengatasi beban kerja yang signifikan.
4. Implementasi Kebijakan: Penelitian ini juga akan menggali bagaimana petugas menggunakan diskresi dalam menafsirkan dan menerapkan kebijakan SIM di tingkat lokal. Studi ini memungkinkan untuk mengidentifikasi variasi dalam penerapan kebijakan berdasarkan konteks lokal dan kondisi kerja yang dihadapi oleh petugas.

Dengan mempertimbangkan alasan-alasan ini, Polres Pinrang merupakan lokasi yang ideal untuk mengumpulkan data yang mendalam dan relevan mengenai perilaku birokrat garis depan dalam konteks pelayanan SIM, serta untuk memahami dinamika kebijakan publik di daerah tersebut.

2.2.3 Sumber Data

1. Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari hasil observasi maupun wawancara informan yang dianggap terlibat dalam pelaku street level bureaucracy pada pelayanan SIM di Polres Pinrang

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh secara tidak langsung berupa data pendukung yang bersumber dari literatur maupun dokumen dan aturan-aturan yang berkaitan dengan perilaku street level bureaucracy pada pelayanan SIM di Polres Pinrang.

2.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di lapangan untuk memperoleh data dengan melihat fenomena-fenomena tentang berbagai aspek yang terkait dengan perilaku street level bureaucracy pada pelayanan SIM di Polres Pinrang

2. Wawancara Mendalam

Peneliti menggunakan pedoman wawancara agar tidak keluar dari fokus yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini, wawancara ditujukan terhadap anggota unit SIM yang terlibat dalam mendapatkan wawasan yang mendalam tentang pengalaman, persepsi, dan tantangan yang dihadapi oleh petugas serta masyarakat dalam proses pelayanan SIM. Dalam hal ini yang dapat diwawancarai adalah petugas pelayanan SIM di Polres Pinrang, petugas administrasi, petugas lapangan, supervisor atau koordinator, hingga masyarakat pengguna layanan SIM. Wawancara akan dilakukan dengan tanya jawab dan tatap muka langsung.

3. Studi Dokumen

Studi dokumen dilakukan dengan mengkaji dokumen yang berhubungan dengan perilaku street level bureaucracy guna mendapatkan data sekunder yang akan digunakan dalam menganalisis permasalahan, yaitu yang berhubungan dengan teori-teori, undang-undang, dan dokumen tentang pelayanan publik.

2.2.5 Teknik Analisa Data

Analisis Data adalah langkah selanjutnya untuk mengelola data dimana data yang diperoleh dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam penyusunan hasil penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Model analisa interaktif. Menurut Miles dan Huberman dalam (Prof.Dr Sugiyono,2022) mengemukakan bahwa dalam model ini terdapat tiga komponen yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah utama dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan sebuah data tanpa mengetahui teknik dalam pengumpulan data, maka penelitian ini tidak akan mendapatkan data yang sesuai dengan standar data yang telah ditetapkan.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan komponen pertama analisis data yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuat hal yang tidak penting, dan mengatur data sedemikian rupa sehingga kesimpulan peneliti data dilakukan.

3. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka Langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antar kategori dan sejenisnya. Penyajian data bertujuan untuk

mempermudah pemahaman akan situasi apa yang terjadi, dan memudahkan langkah selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

4. Penarikan Kesimpulan

Dalam awal pengumpulan data, penelitian sudah harus mengerti apa arti dari hal-hal yang ditemui dengan mencatat peraturan-peraturan sebab akibat dan berbagai proporsi sehingga penarikan kesimpulan dapat dipertanggung jawabkan.

2.2.6 Validitas dan Realibilitas Data

Strategi yang diterapkan untuk memastikan validitas dan reliabilitas data dalam penelitian mengenai perilaku Street-Level Bureaucrats pada pelayanan SIM di Kepolisian Resort Kabupaten Pinrang adalah sebagai berikut:

1. Validitas

- a. Triangulasi Sumber Data: Peneliti mengumpulkan data dari berbagai sumber, seperti wawancara dengan petugas SIM, observasi langsung terhadap proses pelayanan, serta analisis dokumen resmi, termasuk laporan kinerja dan kebijakan terkait pelayanan SIM. Pendekatan ini memastikan pandangan yang lebih komprehensif dan menyeluruh terhadap fenomena yang diteliti.
- b. Validasi Anggota: Peneliti memastikan keakuratan temuan dengan melakukan validasi hasil penelitian kepada petugas SIM dan pengguna layanan. Temuan-temuan yang diperoleh dikonfirmasi kembali dengan para informan untuk mendapatkan umpan balik terkait keakuratan serta relevansi hasil penelitian terhadap pengalaman dan interaksi yang mereka alami.
- c. Deskripsi yang Mendalam: Penelitian ini juga menyajikan temuan dengan deskripsi yang detail terkait struktur organisasi Polres Pinrang, prosedur pelayanan SIM, serta dinamika interaksi antara petugas dan masyarakat. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan akurat tentang kondisi di lapangan.
- d. Mengklarifikasi Bias Peneliti: Peneliti secara terbuka mengidentifikasi bias yang mungkin ada, seperti latar belakang atau pandangan pribadi terhadap Street-Level Bureaucrats, guna memastikan bahwa analisis dilakukan dengan jujur dan transparan. Ini penting untuk menghindari distorsi dalam interpretasi data.

2. Reliabilitas

- a. Pemeriksaan Transkrip: Peneliti melakukan pengecekan ulang terhadap transkrip wawancara dan diskusi untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan oleh responden telah ditangkap secara akurat dan konsisten. Hal ini penting agar tidak ada kesalahan dalam pemahaman data.

- b. Konsistensi dalam Pengkodean: Peneliti menjaga konsistensi dalam penggunaan kode selama proses analisis data. Setiap definisi dan makna dari kode dipertahankan sepanjang proses analisis untuk mencegah adanya perubahan yang tidak diinginkan dalam interpretasi data.
- c. Periksa Silang Kode: Sebagai tambahan, peneliti juga menerapkan praktek pemeriksaan silang analisis antar-peneliti. Ini dilakukan untuk memastikan konsistensi dan kesesuaian interpretasi data di antara para peneliti, sehingga menghasilkan analisis yang lebih objektif dan dapat dipercaya.

Dengan menerapkan strategi-strategi ini, peneliti dapat meningkatkan validitas dan reliabilitas hasil penelitian terkait perilaku *Street-Level Bureaucracy* dalam pelayanan SIM di Polres Pinrang, memastikan bahwa hasil penelitian ini akurat, konsisten, dan relevan.