

Daftar Pustaka

- Abdul, A. (2013). Perilaku StreetLevel Bureaucrats dalam Menghadapi Kekurangan Sumber Daya. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 115.
- Ahmad, Badu. (2018). *Buku Ajar Pelayanan Publik*. Makassar: Phinisi Utama Media (Phinatama Media)
- Bach, S., & Kessler, I. (2012). *Human Resource Management in the Public Sector: A Study of the UK and Germany*. *Public Administration*, 90(1), 1-15.
- Brodkin, E. Z. (2012). *Reflections on street-level bureaucracy: Past, present, and future*. *Public Administration Review*, 72(6), 940-949.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2000). *The New Public Service: Serving rather than Steering*. *Public Administration Review*, 60(6), 549-559.
- Downs, A. (1967). *Inside Bureaucracy* Little, Brown.
- Hasniati, (2008). Perilaku Pelayanan Birokrat Garis-depan (Studi tentang Interaksi Birokrat Kepolisian dengan Warga Masyarakat dalam Pelayanan Surat Izin Mengemudi Kota Makassar. Disertasi (Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya). Diakses dari <https://www.scribd.com/document/643216169/3-Disertasi-OGFiOTExNjlyODA4ODA4MTIxOGYyN2NINzg4Zjc0MDkzMDg0NGQ1YQ-pdf>
- Hasniati, Badu, & Yani, A. A. (2018). *Coping behavior street-level bureaucrats dalam pelayanan kesehatan*. Dalam Prosiding Seminar Hasil Penelitian (SNP2M) 2018 (hlm. 343-347). Bidang Ilmu Administrasi, Akuntansi, Bisnis, dan Humaniora. ISBN 978-602-60766-4-9..
- Hayat, M. (2017). *Administrasi Pelayanan Publik*. Prenada Media.
- Hill, H., & Hupe, P. (2009). *Implementing Public Policy: An Introduction to the Study of Operational Governance*. Sage Publications.
- Hupe, P., & Hill, M. (2007). *Street-Level Bureaucracy and Public Accountability*. *Public Administration*, 85(2), 279-299.
- Hupe, P., Hill, M., & Buffat, A. (2016). *Understanding street-level bureaucracy*. Bristol: Policy Press.
- Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id>.

- Indonesia. (2012). Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id>.
- Lipsky, M. (1980). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Lipsky, M. (2010). *StreetLevel Bureaucracy (Expanded Edition)*. Russell Sage Foundation.
- Madani, M., Nur Iva, M. I., & Amiruddin, I. (2021). *Peran Street Level Bureaucracy dalam Implementasi Kebijakan Perlindungan Lahan Pertanian Pangan Berkelanjutan di Kota Makassar*. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 7(3). <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>
- Maynard-Moody, S., & Musheno, M. (2000). *State agent or citizen agent: Two narratives of discretion*. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10(2), 329-358.
- Meijer, A. (2020). *Public Administration in an Information Age: A Handbook* Oxford University Press.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.)*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Morens, D., & Danari, A. (2019). *Coping Behaviors oleh Street-Level Bureaucrats*. Repository UNHAS, 7801.
- Muhlis, M. (2021). *Peran Street Level Bureaucracy dalam Implementasi Kebijakan Perlindungan Lahan Pertanian*. *Jurnal Kolaborasi*, 7(3), 334.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Pemerintah Indonesia. (1993). Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 tentang Kendaraan dan Pengemudi, Pasal 211. Jakarta: Kementerian Perhubungan. Diakses pada 2 September 2024, dari <https://jdih.kemnhub.go.id/peraturan/detail>
- Pemerintah Indonesia. (1993). *Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 tentang Kendaraan dan Pengemudi*. Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional. Diakses dari <https://bphn.go.id/data/documents/93pp044.pdf>
- Pemerintah Indonesia. (1993). *Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 tentang Kendaraan dan Pengemudi, Pasal 217 ayat (1)*. Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional. Diakses dari <https://bphn.go.id/data/documents/93pp044.pdf>.
- Pemerintah Indonesia. (1993). *Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 tentang Kendaraan dan Pengemudi*. Jakarta: Badan Pembinaan Hukum

- Nasional. Diakses dari <https://bphn.go.id/data/documents/93pp044.pdf>.
- Pemerintah Indonesia. (1993). *Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 tentang Kendaraan dan Pengemudi, Pasal 225*. Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional. Diakses dari <https://bphn.go.id/data/documents/93pp044.pdf>.
- Pemerintah Indonesia. (1993). *Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 tentang Kendaraan dan Pengemudi, Pasal 226*. Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional. Diakses dari <https://bphn.go.id/data/documents/93pp044.pdf>.
- Pemerintah Indonesia. (1993). *Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 tentang Kendaraan dan Pengemudi, Pasal 228*. Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional. Diakses dari <https://bphn.go.id/data/documents/93pp044.pdf>.
- Pemerintah Indonesia. (1993). *Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 tentang Kendaraan dan Pengemudi, Pasal 230*. Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional. Diakses dari <https://bphn.go.id/data/documents/93pp044.pdf>.
- PERMEN PAN RB Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Penerapan Standar Pelayanan.
- PERMEN PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat.
- PERMEN PAN RB Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Perry, J. L., & Porter, L. W. (1982). *Factors Affecting the Context for Motivation in Public Organizations*. *Academy of Management Review*, 7(3), 372-382.
- Polres Kabupaten Nias. (n.d.). Pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) baru. Diakses dari <https://sippn.menpan.go.id/pelayanan-publik/8107838/polres-kabupaten-nias/pelayanan-pembuatan-surat-izin-mengemudi-sim-baru>
- Pratama, A. Y., & Lestari, R. (2020). *The importance of training and capacity building for public service officers in Sleman Regency*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 19(3), 211-225.
- Pusiknas Polri. (n.d.). Layanan SIM. Diakses dari https://pusiknas.polri.go.id/web_pusiknas/PPP/Layanan%20SIM.pdf
- Rainey, H. G., & Jung, C. S. (2015). *Understanding and Managing Public Organizations*. JosseyBass.
- Rainey, H. G., & Jung, C. S. (2015). Performance and Leadership in Public Organizations. *Public Administration Review*, 75(2), 173185.
- Sari, A., et al. (2019). Service Quality in Public Administration. *Journal of Public Administration*, 5(1), 2233.

- Simon, H. A. (1947). *Administrative Behavior: A Study of Decision Making Processes in Administrative Organization* Macmillan.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taufiq, A. (2020). Kekuatan dan Kelemahan Street Level Bureaucracy. *Jurnal Economix*, 10(2), 250.
- Thomann, M. (2015). Public Accountability pada Street Level Bureaucrat Layanan Command Center 112 Kota Surabaya. *Jurnal JPPMR*, 10(2), 30877.
- Tummers, L. G., Bekkers, V., Vink, E., & Musheno, M. (2015). *Coping during public service delivery: A conceptualization and systematic review of the literature*. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(4), 1099-1126.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38785/uu-no-25-tahun-2009>
- Unit Pelayanan SIM. (n.d.). Standar pelayanan Surat Izin Mengemudi. Diakses dari <https://sippn.menpan.go.id/pelayanan-publik/7964090/unit-pelayanan-sim/standar-pelayanan-surat-izin-mengemudi>
- United Nations. (2005). Resolution 2005/60 on Public Administration and Development. Diakses dari <https://undocs.org/en/E/RES/2005/60>.
- United Nations. (2012). The Future We Want. Diakses dari <https://sustainabledevelopment.un.org>
- Vinzant, J. C., & Crothers, L. (1998). *Street-Level Leadership: Discretion and Legitimacy in Front-Line Public Service*. Washington, D.C.: Georgetown University Press.
- Weber, M. (1947). *The Theory of Social and Economic Organization* Free Press.
- Wibawa, S. (2009). *Diskresi dan pelayanan publik*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Wilson, J. Q. (1989). *Bureaucracy: What Government Agencies Do and Why They Do It*. Basic Book

WAWANCARA

- Abdul Rauf. (2024, Agustus, 23). BA uji teori Kepoliasian Resort Pinrang. (S.N.S.Arsyad, Pewawancara)
- Datul Khery A. (2024, Agustus, 9). BA Identifikasi Kepoliasian Resort Pinrang. (S.N.S.Arsyad, Pewawancara)
- Hendry Aryanto A. (2024, Agustus, 28). BA uji Praktek Kepoliasian Resort Pinrang. (S.N.S.Arsyad, Pewawancara)
- Muh. Fitrah Nur S. (2024, Agustus, 1). BA Registrasi Kepoliasian Resort Pinrang. (S.N.S.Arsyad, Pewawancara)

- Nur Aisyah. (2024, Agustus, 1). BA Pendaftaran Kepoliasian Resort Pinrang. (S.N.S.Arsyad, Pewawancara)
- Ramli. (2024, Agustus, 1). BAUR SIM Kepoliasian Resort Pinrang. (S.N.S.Arsyad, Pewawancara)
- Suroto. (2024, Agustus, 1). BA uji teori Kepoliasia Resort Pinrang. (S.N.S.Arsyad, Pewawancara)
- Syuaib Amrullah (2024, Agustus, 23). BA uji teori Kepoliasian Resort Pinrang. (S.N.S.Arsyad, Pewawancara)

LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Informan

NO	NAMA	PANGKAT	JABATAN
1.	SUROTO, S.SOS	AIPTU	BA UJI TEORI/BENMA
2.	HENDRY ARYANTO A., S.H., M.H	BRIGPOL	BA UJI PRAKTEK
3.	MUH. FITRAH NUR S.	BRIPTU	BA PENDAFTARAN
4.	RAMLI	BRIPKA	BA CETAK/BAUR SIM
5.	NUR AISYAH	BRIPTU	BA REGISTRASI
6.	DATUL KHERY A.	BRIPKA	BA IDENTIFIKASI
7.	SYUAIB AMRULLAH	BRIPTU	OPERATOR/ARSIP
8.	ABDUL RAUF, S.H, M.H	BRIGPOL	BA IDENTIFIKASI

Lampiran 2 Pedoman Wawancara

NO	KONDISI KERJA	PERTANYAAN	INFORMAN
1.	Sumber Daya yang Tidak Memadai	1. Bagaimana kondisi tenaga kerja di bagian pelayanan SIM? Apakah jumlah personil sudah memadai? 2. Bagaimana pengaruh keterbatasan sumber daya ini terhadap kinerja dan motivasi kerja Bapak/Ibu? 3. Apa yang biasanya Bapak/Ibu lakukan ketika menghadapi keterbatasan sumber daya dalam melayani masyarakat yang mengurus SIM?	• Suroto, S.Sos (Ba Uji Teori/Benma) • Hendry Aryanto A., S.H., M.H (Ba Uji Teori/Benma) • Muh. Fitrah Nur S.(Ba Pendaftaran) • Ramli (Ba Cetak/Baur Sim) • Nur Aisyah (Ba Registrasi) • Datul Khery A.(Ba Identifikasi) • Syuaib Amrullah (Ba Identifikasi) • Abdul Rauf, S.H, M.H (Ba Cetak)
2.	Peningkatan Permintaan (<i>Increasing Demand</i>)	1. Bagaimana Bapak/Ibu melihat perubahan jumlah	• Suroto, S.Sos (Ba Uji Teori/Benma) • Hendry Aryanto A., S.H., M.H (Ba Uji Teori/Benma)

		permohonan SIM selama beberapa tahun terakhir? 2. Apakah peningkatan permintaan ini mempengaruhi cara kerja dan beban kerja Bapak/Ibu? 3. Bagaimana strategi Bapak/Ibu dalam mengatasi antrian panjang atau peningkatan jumlah pemohon SIM? 4. Apakah ada dampak dari peningkatan permintaan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan? 5. Bagaimana Bapak/Ibu menjaga kepuasan pemohon SIM di tengah peningkatan permintaan? 6. Apakah peningkatan permintaan ini berdampak pada waktu tunggu pemohon? Bagaimana Bapak/Ibu mengatasinya?	• Muh. Fitrah Nur S.(Ba Pendaftaran) • Ramli (Ba Cetak/Baur Sim) • Nur Aisyah (Ba Registrasi) • Datul Khery A.(Ba Identifikasi) • Syuaib Amrullah (Ba Identifikasi) • Suroto, S.Sos (Ba Uji Teori/Benma) • Hendry Aryanto A., S.H., M.H (Ba Uji Teori/Benma) • Muh. Fitrah Nur S.(Ba Pendaftaran) • Ramli (Ba Cetak/Baur Sim) • Nur Aisyah (Ba Registrasi) • Datul Khery A.(Ba Identifikasi) • Syuaib Amrullah (Ba Identifikasi) • Abdul Rauf, S.H, M.H (Ba Cetak)
3.	Tujuan yang Ambigu dan Bertentangan (<i>Ambiguous and Conflicting Goals</i>)	1. Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami situasi di mana tujuan dari atasan atau institusi terasa tidak jelas atau saling bertentangan?	• Suroto, S.Sos (Ba Uji Teori/Benma) • Hendry Aryanto A., S.H., M.H (Ba Uji Teori/Benma) • Muh. Fitrah Nur S.(Ba Pendaftaran) • Ramli (Ba Cetak/Baur Sim)

		2. Bagaimana Bapak/Ibu mengatasi kebingungan ketika harus memenuhi tujuan yang ambigu atau bertentangan? 3. Apakah ada panduan yang jelas dalam menyikapi situasi yang memerlukan penyesuaian antara kepentingan institusi dan kebutuhan masyarakat?	• Nur Aisyah (Ba Registrasi) • Datul Khery A.(Ba Identifikasi) • Syuaib Amrullah (Ba Identifikasi) Abdul Rauf, S.H, M.H (Ba Cetak)
4.	Kesulitan dalam Mengukur Kinerja <i>(Difficulty in Measuring Performance)</i>	1. Bagaimana Bapak/Ibu mengukur keberhasilan dalam memberikan pelayanan SIM? 2. Apakah Bapak/Ibu merasa metode penilaian kinerja yang ada saat ini sudah mencerminkan upaya dan hasil kerja dengan baik? 3. Apa saja tantangan yang Bapak/Ibu hadapi dalam mengukur kinerja di bidang pelayanan SIM? 4. Bagaimana Bapak/Ibu menilai umpan balik dari masyarakat terkait kinerja pelayanan SIM? 5. Apakah Bapak/Ibu merasa ada aspek lain dari pekerjaan yang	• Suroto, S.Sos (Ba Uji Teori/Benma) • Hendry Aryanto A., S.H., M.H (Ba Uji Teori/Benma) • Muh. Fitrah Nur S.(Ba Pendaftaran) • Ramli (Ba Cetak/Baur Sim) • Nur Aisyah (Ba Registrasi) • Datul Khery A.(Ba Identifikasi) • Syuaib Amrullah (Ba Identifikasi) • Abdul Rauf, S.H, M.H (Ba Cetak) • Masyarakat

		seharusnya diukur untuk memberikan gambaran kinerja yang lebih komprehensif? 6. Apakah ada program atau inisiatif yang sedang dilakukan untuk memperbaiki sistem penilaian kinerja?	
5.	Klien yang Tidak Sukarela (<i>Nonvoluntary Clients</i>)	1. Apakah Bapak/Ibu sering menghadapi pemohon SIM yang terlihat tidak antusias atau terpaksa? 2. Apakah Bapak/Ibu pernah mendapatkan pelatihan khusus dalam menangani klien yang tidak sukarela? Jika ya, bagaimana pengaruhnya terhadap cara Bapak/Ibu bekerja?	• Suroto, S.Sos (Ba Uji Teori/Benma) • Hendry Aryanto A., S.H., M.H (Ba Uji Teori/Benma) • Muh. Fitrah Nur S.(Ba Pendaftaran) • Ramli (Ba Cetak/Baur Sim) • Nur Aisyah (Ba Registrasi) • Datul Khery A.(Ba Identifikasi) • Syuaib Amrullah (Ba Identifikasi) • Abdul Rauf, S.H, M.H (Ba Cetak)

Lampiran 3 Persuratan

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI	
	UNIVERSITAS HASANUDDIN	
	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	
	Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245	
	Telepon (0411) 585024, FAX (0411) 585024 Laman www.fisip.unhas.ac.id	

Nomor	: 59698/UN4.8.1/PT.01.04/2024	23 Juli 2024
Lamp.	: Proposal Penelitian	
H a l	: Permohonan Izin Penelitian	

Kepada Yth:
Kepala Kepolisian Resort
Kabupaten Pinrang
Pinrang

Dengan hormat, kami mohon bantuan Bapak/Ibu kiranya berkenan memberi izin untuk melakukan penelitian kepada mahasiswa Program Pascasarjana Fisip Universitas Hasanuddin yang tersebut di bawah ini :

Nama	: SRI NURINDAH SARI ARSYAD
Nomor Pokok	: E012222023
Program	: Magister
Program Studi	: Administrasi Publik
Judul Penelitian	: Perilaku Street Level Bureaucrats pada Pelayanan Sim di Polres Pinrang

Pembimbing : Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si

Waktu Penelitian : 23 Juli 2024 - Selesai

Atas izin dan bantuan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.


a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan,

Prof. Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si
NIP 19680101 199702 2 001

Tembusan:

1. Dekan Fisip Unhas, sebagai laporan;
2. Wakil Dekan Bidang Perencanaan, Keuangan dan Sumber Daya Fisip Unhas;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.





PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor	: 19616/S.01/PTSP/2024	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Bupati Pinrang
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	c.q Kepala DPMPSTSP Kab. Pinrang

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 5968/UN4.8.1/PT.01.04/2024 tanggal 23 Juli 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: SRI NURINDAH SARI ARSYAD
Nomor Pokok	: E012222023
Program Studi	: Administrasi Publik
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S2)
Alamat	: Jl. P. Kemerdekaan Km., 10 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun Tesis, dengan judul :

" PERILAKU STREET LEVEL BUREAUCRACY PADA PELAYANAN SURAT IJIN MENGEMUDI (SIM) DI KEPOLISIAN RESORT (POLRES) KOTA PINRANG "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **23 Juli s/d 23 Agustus 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
 Pada Tanggal 23 Juli 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Dekan FISIP UNHAS Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245
Telepon (0411) 585024, FAX (0411) 585024
Laman www.fisip.unhas.ac.id

Nomor : *5960* /UN4.8.1/PT.01.04/2024
Lamp. : Proposal Penelitian
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

23 Juli 2024

Kepada Yth:
Gubernur Sulawesi Selatan
c.q Kepala UPT2T,BKPM
Provinsi Sulawesi Selatan
MAKASSAR

Dengan hormat, kami mohon bantuan Bapak/Ibu kiranya berkenan memberi izin untuk melakukan penelitian kepada mahasiswa Program Pascasarjana Fisip Universitas Hasanuddin yang tersebut di bawah ini :

Nama : **SRI NURINDAH SARI ARSYAD**
Nomor Pokok : **E012222023**
Program : Magister
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Penelitian : **Perilaku Street Level Bureaucrats pada Pelayanan Sim di Polres Pinrang**

Pembimbing : Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si

Waktu Penelitian : 23 Juli 2024 - Selesai

Atas izin dan bantuan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.



a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan,

Prof. Dr. Hasniati, S.Sos.,M.Si
NIP 19680101 199702 2 001

Tembusan:

1. Dekan Fisip Unhas, sebagai laporan;
2. Wakil Dekan Bidang Perencanaan, Keuangan dan Sumber Daya Fisip Unhas;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.



Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian

- Dokumentasi kondisi ruangan pelayanan SIM di Kepolisian Resort Kabupaten Pinrang



- Dokumentasi pemohon SIM di Kepolisian Resort Kabupaten Pinrang



- Dokumentasi wawancara dengan BA Identifikasi Unit SIM di Kepolisian Resort Kabupaten Pinrang



**- Dokumentasi wawancara dengan BA ujian praktek unit SIM di
Kepolisian Resort Kabupaten Pinrang**



**- Dokumentasi wawancara dengan BA arsip unit SIM di
Kepolisian Resort Kabupaten Pinrang**



- Dokumentasi wawancara dengan BA cetak/baur SIM unit SIM di Kepolisian Resort Kabupaten Pinrang



- Dokumentasi wawancara dengan BA Registrasi unit SIM di Kepolisian Resort Kabupaten Pinrang

