



Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kantor Samsat Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara

Analysis of the Quality of Public Services in Obtaining Vehicle Registration Certificates (STNK) at the SAMSAT Office, Pak-Pak Bharat Regency, North Sumatra Province

Rosnita Nauli Manurung, Bahrum Jamil* & Marlina Deliana
Program Stud Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas Medan Area, Indonesia

Abstrak

Pelayanan publik merupakan layanan yang berbentuk tindakan dari pemerintah selaku pemberi layanan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Yang melatarbelakangi dalam penelitian ini adalah terdapatnya permasalahan pelayanan umum yang kurang baik dan tidak akan menciptakan suatu kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan serta dijadikan tolak ukur dimana dalam mewujudkan kepuasan pada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, instansi maupun pemerintah haruslah mampu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan mengevaluasi aspek-aspek kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan yang diberikan di Kantor SAMSAT dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif. Informan Penelitian ini berupa masyarakat dan pegawai, pengumpulan data menggunakan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan di Kantor SAMSAT Kabupaten Pak-Pak Bharat dilihat dari survei kepuasan masyarakat yaitu : persyaratan, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, sarana dan prasarana telah terealisasi dengan baik dan juga masih diperlukan strategi peningkatan pelayanan. Kantor SAMSAT juga telah memadai survei kepuasan masyarakat yaitu menyediakan kotak saran dan kotak puas dan tidak puas yang merupakan indeks kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas; Pelayanan Publik; Pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan

Abstract

Public services are services in the form of actions from the government as service providers who provide services to the community as service recipients. The background in this study is that there are still problems with public services that are not good and will not create community satisfaction, from where it can be concluded and used as a benchmark in realizing community satisfaction with the services provided, agencies and the government must be able to provide the best service possible by evaluating aspects of the quality of existing services. This study aims to determine how the service system provided at the SAMSAT Office in providing services to the community. This type of research is qualitative research. Informants of this research are the public and employees, data collection uses observation, interviews, and documentation. The results of the study show the quality of public services in the management of Vehicle Registration Certificates at the SAMSAT Office of Pak-Pak Bharat Regency seen from the community satisfaction survey, namely: requirements, mechanisms and procedures, completion time, costs/tariffs, product specifications, types of services, competence of implementers, behavior of implementers, handling complaints, suggestions and inputs, facilities and infrastructure have been realized quite well and a service improvement strategy is still needed. The SAMSAT office has also completed a community satisfaction survey by providing a suggestion box and a satisfied and dissatisfied box which is an index of community satisfaction.

Keywords: Quality; Public Service; Management of Vehicle Registration Certificate

How to Cite: Manurung, R.N., Jamil, J., & Deliana, M., (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan STNK di Kantor Samsat Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 6(1) 2024: 104-111



PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia berdasarkan dari Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah bentuk dari strategi dalam meningkatkan kualitas serta dapat menjamin tersedianya pelayanan publik atau pelayanan yang berasal dari kebutuhan masyarakat berlandaskan asas pemerintahan yang baik, dan mampu bertanggung jawab akan jaminan bagi masyarakat apabila terjadinya penyalahgunaan kekuasaan di dalam penyelenggaraan pemerintah terutama yang ada kaitannya dengan bidang pelayanan public.

Undang-undang tersebut diatur dengan tegas tentang hak dan kewajiban para penyelenggara pelayanan publik dan para penerima pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kepmenpan ini memberikan pemahaman tentang pelayanan publik, bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang berupa pelayanan yang dilakukan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Hardiansyah et al., 2019).

Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), adalah suatu wadah yang digunakan untuk merealisasikan tujuan yang ingin dicapai, bahwa seorang aparatur sipil negara (ASN) sebagai pemberi pelayanan publik dalam hal penertiban Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) kepada Masyarakat (Ranto Mahmuda Perdana Aritonang et al., 2023). Dalam Peraturan Presiden RI No. 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, menjelaskan bahwa Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) merupakan dokumen yang berfungsi sebagai bukti legitimasi pengoperasian Ranmor yang berbentuk surat atau bentuk lain yang diterbitkan Polri yang berisi identitas pemilik, identitas Ranmor dan masa berlaku termasuk pengesahan (Ikhwan et al., 2020).

Kantor bersama SAMSAT yaitu kantor gabungan yang terdiri dari 3 instansi yaitu Polri, Dinas Pendapatan, dan PT. Jasa Raharja (Persero) yang saling terhubung dan bekerjasama dalam merealisasikan tugasnya (Oktaviola & Safrida, 2022). Dengan adanya kantor bersama ini, masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih terintegrasi dan efisien dalam hal administrasi kendaraan bermotor, seperti pengurusan pajak dan surat-surat kendaraan lainnya (Maulana & Septiani, 2022). Kolaborasi antara instansi-instansi tersebut memungkinkan berbagai proses administratif terkait kendaraan bermotor dapat diselesaikan secara lebih cepat dan mudah bagi Masyarakat (Patrisia et al., 2022). Selain itu, kantor bersama SAMSAT juga memberikan kontribusi dalam peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya ketaatan terhadap peraturan dan pembayaran pajak secara tepat waktu, yang pada akhirnya mendukung terciptanya ketertiban dalam pengelolaan kendaraan bermotor di wilayah tersebut.

SAMSAT bertanggung jawab dengan tugas pelayanan terhadap masyarakat, yang seharusnya perlu diperhatikan dalam layanan publik diantaranya; transparan yang bersifat terbuka atau terang-terangan tanpa ada yang ditutup-tutupin dan sehingga mudah untuk diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, akuntabilitas yang dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan dengan ketentuan perundang-undangan, keadaan yang dilihat dari kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan, kesamaan hak yang bersifat tidak membedakan suku, agama, ras, dan status pendapatan ekonomi, dan yang terakhir keseimbangan hak dan kewajiban seorang pemberi layanan dan penerima layanan (Mu'min, 2013).

SAMSAT sebagai wadah atau tempat organisasi publik yang dituntut untuk melayani masyarakat sebagai penerima pelayanan dengan sebaik mungkin dan dapat memuaskan masyarakat sebagai penerima pelayanan, tetapi pada realita pelayanan SAMSAT belum dapat memuaskan masyarakat dan memenuhi kualitas yang terjadi bahwa pelayanan SAMSAT belum dapat memuaskan masyarakat, mulai dari adanya pungutan yang tidak resmi, lamanya waktu pelayanan sampai dengan kurangnya sarana penunjang pelayanan (Riza, 2009).

Adapun berbagai keluhan masyarakat dari beberapa kota bahwasannya melalui media massa sangat sulit dalam perpanjangan STNK maupun harga yang harus dibayarkan yang masih terdapat pungutan-pungutan yang berdampak melonjaknya harga yang harus dibayar oleh masyarakat, dengan hal itu menimbulkan gambaran atau citra yang kurang baik terhadap kinerja dari pegawai pemerintah (Emilia et al., 2019).

Dari permasalahan yang muncul diatas disebabkan karena adanya pelayanan yang kurang memuaskan masyarakat sehingga tidak menciptakan suatu kepuasan dari masyarakat dan disinilah dapat disimpulkan dan dijadikan tolak ukur dimana dalam mewujudkan kepuasan pada

masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, instansi maupun pemerintah haruslah mampu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan mengevaluasi aspek-aspek kualitas pelayanan survei kepuasan masyarakat yang ada sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 14 Tahun 2017.

METODE PENELITIAN

Peneliti dalam melaksanakan penelitian menggunakan tipe penelitian kualitatif melalui pendekatan deskriptif, berasal dari bentuk mekanisme pemecahan dari suatu masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek dan objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dll) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang terlihat. Jenis penelitian dengan menggunakan pendekatan deskriptif termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Tujuan dari penelitian ini mengungkapkan fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan dan menyuguhkan apa adanya. Penelitian dilakukan oleh peneliti di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Pak-pak Bharat, Provinsi Sumatera Utara. Adapun waktu penelitian yang dilakukan pada Oktober 2021 s/d Juli 2022. Dalam penelitian ini, terdapat informan penelitian diantaranya **Informan kunci** adalah Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas SAMSAT, Kabupaten Pakpak Bharat, Provinsi Sumatera Utara yaitu Bapak Damran Jaya Nasution S.Sos. **Informan utama** adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor SAMSAT wilayah Kecamatan Salak, Kabupaten Pakpak Bharat, Provinsi Sumatera Utara. Diantaranya; Bapak Aipda Ronitua Manik selaku Kanit Regident Satlantas Polres, Bapak Hotryady Situmorang selaku Bendahara Penerimaan Negara Bukan Pajak, Bapa Iqbal Soudri selaku Baur Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). **Informan pendukung** adalah masyarakat yang sebagai penerima pelayanan di Kantor SAMSAT wilayah Kecamatan Salak, Kabupaten Pakpak Bharat, Provinsi Sumatera Utara. Diantaranya; Bapak Sapri Angkat, Ibu Tresia Simamora, Bapak Subri Tumangger, Bapak Lasri Bancin selaku masyarakat.

Pengumpulan data yang peneliti lakukan menggunakan berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Jika kita lihat dari *setting*-nya, data yang peneliti dapat dikumpulkan pada *setting* alamiah (*natural setting*). Apabila kita lihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Dan jika dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data peneliti lakukan dengan cara observasi (pengamatan), interview (wawancara), dokumentasi. Pada teknik analisis data yang peneliti gunakan yaitu peneliti kutip menurut Sugiyono (2016) dimana analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, kuisioner dan dokumentasi dengan mengatur data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun dalam pola, mana yang penting untuk dipilih dan akan diteliti dan disimpulkan sehingga dapat dengan mudah dipahami sendiri maupun orang lain, diantaranya; Pengumpulan Data (*Data Collection*), Reduksi Data (*Data Reduction*), Penyajian Data (*Data Presentation*), Kesimpulan/Verifikasi (Bah et al., 2020b, 2020a).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan SKM

Peraturan ini berlandaskan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dan meningkatkan kualitas dari aparatur sipil negara. Dimana sasarannya adalah untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

1. **Persyaratan** teknis berupa susunan, perlengkapan, penggunaan, penempelan kendaraan bermotor, sedangkan persyaratan administratif berupa berkas – berkas untuk persyaratan dari kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat. Dalam survei kepuasan masyarakat, seorang masyarakat harus memenuhi persyaratan yang diberikan pegawai dan pegawai harus memberikan persyaratan yang sesuai ketentuan yang berlaku dengan kebutuhan yang diperlukan masyarakat. Untuk memberikan penjelasan dan informasi tentang persyaratan

dalam mengurus STNK terkait pelayanan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Pak-Pak Bharat maka dilakukan wawancara dan dapat disimpulkan bahwa di kantor SAMSAT sudah mampu memberikan pelayanan yang baik didukung dari wawancara dengan informan kunci dan informan utama, terkait persyaratan dalam mengurus STNK yang sesuai dengan SOP yang berlaku karena persyaratan dalam mengurus STNK, baik persyaratan teknis maupun administratif sesuai dengan peraturan yang ada, sudah dapat memadai terkait informasi yang ada di kantor, sehingga publik dapat mengetahui dengan mudah informasi serta persyaratan dalam mengurus STNK di Kantor SAMSAT Pak-Pak Bharat.

2. **Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang di bakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Atau dapat diartikan dengan tata cara atau mekanisme yang menjadi acuan, digunakan sebagai pemberi dan penerima pelayanan, pegawai selaku pemberi pelayanan akan melayani sesuai dengan mekanisme yang ditetapkan di instansi masing-masing kepada masyarakat selaku penerima pelayanan. Hasil dari wawancara dengan Aparatur Sipil Negara dan masyarakat menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan SAMSAT sudah cukup adil karena dari pernyataan wawancara dengan informan kunci dan informan utama tidak adanya hal yang membedakan masyarakat, pelayanan yang diberikan SAMSAT telah menggunakan sistem *First in First out (FIFO)*, dimana masyarakat yang pertama datang maka akan dahulu dilayani oleh pegawai SAMSAT. Dalam Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 terkait pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat, mekanisme dan prosedur adalah hal yang menjadi dasar jalannya suatu pelayanan baik seorang pemberi pelayanan atau penerima pelayanan harus melakukan sesuai dengan mekanisme yang telah disahkan di kantor SAMSAT, sesuai dengan wawancara bahwasannya mekanisme yang digunakan secara *First in First out (FIFO)* yaitu, suatu pelayanan diberikan sesuai dengan siapa yang pertama datang (mendaftar) maka dia yang pertama keluar (diselesaikan).
3. **Waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang digunakan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Pemberi layanan dalam melayani harus memberikan jaminan kepastian terkait waktu atau waktu yang tepat dalam menyelesaikan kebutuhan masyarakat selaku penerima layanan sehingga masyarakat merasa puas akan layanan yang diberikan pegawai di instansi dan tidak menunggu waktu berbelit-belit dalam mengurus Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Dari wawancara dengan pegawai di Kantor SAMSAT dan masyarakat selaku yang mengurus STNK dapat disimpulkan bahwa survei kepuasan masyarakat yaitu terkait waktu dalam pelayanan penyelesaian berkas mengurus Surat Tanda Nomor Kendaraan telah sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan, serta mampu memberikan jaminan kepastian terkait waktu, dan pernyataan tersebut didukung dari hasil wawancara dengan masyarakat di Pak-Pak Bharat. Adapun standar waktu yang telah di letakkan berbentuk spanduk di dalam ruang lingkup SAMSAT, diantaranya pada pengesahan STNK dalam jangka 1 tahun maka proses pelayanannya 10 menit, penertiban STNK baru proses pelayanannya 120 menit, ganti STNK jangka 5 tahun maka proses pelayanannya 30 menit, ganti STNK perubahan maka proses pelayanannya 60 menit, penertiban BPKB Baru maka proses pelayanannya 120 menit, untuk mutasi masuk/BBN maka proses pelayanannya 180 menit dan mutasi keluar maka proses pelayanannya 180 menit.
4. **Biaya** adalah tarif yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya di tetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil wawancara dengan pegawai dan masyarakat menjelaskan bahwa terkait biaya/ tarif yang menjelaskan bahwa biaya dalam mengurus STNK sudah sesuai dengan standar biaya dalam mengurus STNK, tetapi dalam pemberi pelayanan tidak menerima uang/ gratis. Saat peneliti melakukan penelitian di lapangan, peneliti tidak mendapatkan adanya pihak – pihak calo atau pungli dalam pelayanan pengurusan STNK di SAMSAT, peneliti juga telah melakukan wawancara dari beberapa masyarakat yang mengatakan tidak adanya calo atau pungli.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.** Rincian jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Jenis pelayanan yang berupa pelayanan pemerintah, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang, pelayanan kemasyarakatan. Berdasarkan hasil data yang didapat saat wawancara

bahwasannya Aparatur Sipil Negara telah berusaha memberikan dan melayani pemberkasan STNK yang sesuai dengan ketentuan yang ada, dengan mengecek kembali dengan berkas-berkas yang ada dari masyarakat.

6. **Kompetensi pelaksana** adalah kemampuan atau *skill* yang harus dimiliki oleh pelaksana/pemberi layanan meliputi pengetahuan dalam bekerja, keahlian dalam mengatasi setiap kebutuhan bekerja, ketrampilan menggunakan media dalam bekerja, dan pengalaman seseorang dalam bekerja. Seorang pemberi layanan harus memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan serta pengalaman dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan dibidangnya masing-masing, sehingga dalam memberikan pelayanan mampu menguasai bidangnya dan menyelesaikan permasalahan yang timbul dari masyarakat/ kebutuhan masyarakat. Dari hasil wawancara dengan pegawai dan masyarakat yang selaku mengurus STNK dapat disimpulkan bahwa pegawai di Kantor SAMSAT sudah cukup mampu dan ahli sesuai dengan bidang masing-masing pernyataan tersebut didukung juga dari wawancara masyarakat, dari penelitian di lapangan peneliti juga melihat bahwasannya pegawai SAMSAT dalam melayani masyarakat telah mempunyai kompetensi dan dapat menggunakan peralatan yang mendukung berjalannya kegiatan pelayanan seperti komputer, printer, serta keahliannya dalam melayani kebutuhan masyarakat yang datang.
7. **Perilaku pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Seorang pemberi pelayanan mampu memberikan sikap yang ramah, sopan, tidak membedakan masyarakat sebagai penerima layanan dan masyarakat juga nyaman apabila pelayanan yang diberikan pegawai diberikan dengan baik. Seorang yang ramah, sopan maka memiliki sifat rasa tanggap terhadap keperluan orang lain disekitarnya. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pegawai di Kantor SAMSAT dan masyarakat di Pak-Pak Bharat bahwa sikap pegawai cukup baik karena ada beberapa pegawai melayani dengan cukup baik dan ada juga yang melayani tanpa komunikasi diluar pelayanan. Saat peneliti di lapangan bahwasannya, ada beberapa pegawai yang sedikit sulit peneliti dapatkan informasi dengan Aparatur Sipil Negara tersebut, dan adapun masyarakat yang membutuhkan komunikasi yang lain di luar pelayanan di SAMSAT.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** adalah mekanisme pelaksanaan pelayanan yang berupa penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Instansi menyediakan bentuk pengaduan, saran serta masukan untuk dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan pegawai di instansi tersebut. Apabila masyarakat merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan maka masyarakat dapat memberikan saran dan masukan agar pegawai dapat menimbang serta memperbaiki perilaku pegawai sesuai saran yang diberikan. Hasil wawancara peneliti dengan pegawai kantor SAMSAT dan masyarakat di Pak-Pak Bharat yang sedang mengurus Surat Tanda Nomor Kendaraan, bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan terkait respon kepada masyarakat sudah memenuhi kriteria dari survei kepuasan masyarakat terkait produk spesifikasi jenis pelayanan. Kantor SAMSAT sudah menyediakan kotak indeks kepuasan masyarakat, kotak saran, kotak puas dan tidak puas. Sehingga masyarakat telah menerima respon pelayanan yang diberikan dengan baik.
9. **Sarana dan Prasarana.** Sarana yang berupa media yang menjadi alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana merupakan penunjang utama terealisasinya suatu proses yang berupa usaha, pembangunan, proyek. Dari hasil wawancara dengan pegawai yang menjelaskan bahwa sarana dan prasarana di Kantor SAMSAT cukup baik dari fasilitas gedung, komputer, ruang tunggu, lahan parkir, dan pernyataan tersebut juga didukung dari wawancara dengan beberapa masyarakat.

Hambatan dalam Pengurusan STNK di Kantor SAMSAT

Dalam merealisasikan pelayanan publik terkait pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kantor SAMSAT, Kecamatan Salak, Kabupaten Pak-Pak Bharat terdapat faktor-faktor yang menghambat penyelenggaraan pelayanan publik dalam pengurusan STNK, diantaranya:

1. Koordinasi dan Komunikasi

Koordinasi dan komunikasi di Kantor SAMSAT merupakan hal yang sangat penting dan mendasar dalam menjalankan berbagai tugas dan fungsi yang terkait satu sama lain. Dengan kerja sama yang baik antar instansi, pelayanan publik di Kantor SAMSAT dapat terealisasikan dengan efisien dan efektif. Kantor SAMSAT Pak-Pak Bharat adalah sebuah entitas yang terdiri dari beberapa instansi, seperti Kepolisian, Dinas Pendapatan, Jasa Raharja, dan Bank Sumut. Masing-masing instansi memiliki peran dan tanggung jawab yang berbeda namun saling

berkaitan dalam memberikan layanan kepada masyarakat terkait administrasi kendaraan bermotor.

Dalam menjalankan tugasnya, kerjasama antar instansi di Kantor SAMSAT sangatlah penting. Misalnya, polisi bertanggung jawab untuk menegakkan hukum terkait pengaturan lalu lintas dan keamanan kendaraan bermotor. Dinas Pendapatan bertugas mengelola pajak kendaraan dan administrasi terkait, sementara Jasa Raharja bertanggung jawab atas asuransi kecelakaan kendaraan bermotor. Bank Sumut memfasilitasi transaksi pembayaran pajak dan layanan keuangan terkait lainnya. Kerjasama yang harmonis di antara semua instansi ini memastikan bahwa proses administrasi kendaraan bermotor dapat dilakukan dengan lancar dan efisien.

Salah satu aspek penting dari kerjasama ini adalah koordinasi yang baik antar instansi. Koordinasi yang efektif memungkinkan instansi-instansi tersebut untuk saling memahami tugas dan tanggung jawab masing-masing, serta memastikan bahwa tidak ada tumpang tindih atau kekurangan dalam pelaksanaan pekerjaan (A Hasibuan, Zainal; Harry, 2005). Misalnya, ketika seorang pemilik kendaraan datang untuk membayar pajak di Kantor SAMSAT, polisi dapat memberikan informasi tentang aturan lalu lintas yang baru, Dinas Pendapatan dapat memberikan rincian tentang tarif pajak yang berlaku, Jasa Raharja dapat memberikan informasi tentang asuransi kendaraan, dan Bank Sumut dapat memfasilitasi proses pembayaran secara lancar.

Selain koordinasi, komunikasi yang efektif juga sangat diperlukan di Kantor SAMSAT. Komunikasi yang jelas dan terbuka antar instansi memastikan bahwa informasi penting dapat disampaikan dengan tepat waktu dan semua pihak terlibat dapat bekerja sama untuk menyelesaikan masalah atau tantangan yang muncul. Misalnya, jika ada perubahan dalam kebijakan pajak kendaraan, Dinas Pendapatan harus segera memberitahu semua pihak terkait agar mereka dapat menginformasikan kepada masyarakat dengan tepat.

Dalam keseluruhan, kerjasama, koordinasi, dan komunikasi yang baik antar instansi di Kantor SAMSAT Pak-Pak Bharat adalah kunci utama untuk memastikan pelayanan publik yang efisien dan efektif. Dengan mempertahankan kerja sama yang harmonis di antara semua pihak terlibat, Kantor SAMSAT dapat terus memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat dalam hal administrasi kendaraan bermotor.

2. Partisipasi Masyarakat

Hambatan yang berasal dari luar pihak Kantor SAMSAT adalah tantangan yang timbul dari masyarakat sebagai penerima wajib pajak. Masih banyak masyarakat yang mengabaikan kewajiban mereka dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor (Sinulingga et al., 2019). Hal ini merupakan sebuah masalah serius karena pajak adalah sumber pendapatan utama yang berasal dari masyarakat dan sangat penting untuk membiayai berbagai kegiatan penyelenggaraan pemerintahan daerah, pembangunan, dan pemeliharaan infrastruktur, termasuk jalan-jalan, serta untuk meningkatkan pendapatan Kabupaten/Kota secara keseluruhan.

Pajak kendaraan merupakan salah satu bentuk kontribusi langsung dari masyarakat kepada pemerintah daerah (Tumanggor et al., 2023). Melalui pembayaran pajak tersebut, pemerintah memiliki sumber dana untuk membiayai berbagai layanan publik yang penting bagi kesejahteraan masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan lain sebagainya (Husni et al., 2022). Oleh karena itu, ketidakpatuhan dalam membayar pajak kendaraan akan berdampak langsung pada penurunan pendapatan daerah, yang pada gilirannya dapat menghambat pembangunan dan penyelenggaraan layanan publik yang berkualitas.

Selain itu, pembayaran pajak yang tidak dilakukan secara tepat waktu juga dapat menghambat peningkatan pendapatan Kabupaten/Kota. Pendapatan yang diperoleh dari pajak kendaraan dapat digunakan untuk membiayai program-program pembangunan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memperkuat ekonomi lokal. Dengan adanya pendapatan yang cukup, pemerintah daerah dapat mengalokasikan dana lebih banyak untuk pengembangan berbagai sektor ekonomi, seperti pariwisata, pertanian, industri, dan sektor lainnya yang dapat memberikan manfaat kepada masyarakat secara keseluruhan.

Selain itu, pembayaran pajak yang lancar juga penting untuk menciptakan ketenangan dan kepastian hukum bagi wajib pajak. Dengan mematuhi kewajiban pajak secara teratur, masyarakat dapat memastikan bahwa hak-hak mereka sebagai pemilik kendaraan dilindungi

oleh hukum, dan mereka dapat menikmati fasilitas-fasilitas dan layanan-layanan yang disediakan oleh pemerintah daerah dengan baik.

Oleh karena itu, penting bagi Kantor SAMSAT dan pemerintah daerah untuk terus melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu dan berkala. Edukasi, sosialisasi, dan pengawasan yang intensif terhadap kewajiban pajak dapat menjadi langkah-langkah yang efektif untuk mengatasi tantangan ini. Dengan demikian, pembayaran pajak kendaraan dapat berjalan lancar, dan pemerintah daerah dapat memperoleh pendapatan yang cukup untuk membiayai berbagai kegiatan pembangunan dan penyelenggaraan layanan publik yang berkualitas bagi masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan dari judul peneliti adalah Analisis kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dimana penelitian menggunakan teori dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Permenpan RB RI) No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat yaitu dengan menggunakan aspek persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, sarana dan prasarana, unit penyelenggara pelayanan publik, dan sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan selaku pegawai dan masyarakat di Kab. Pakpak Bharat bahwasannya peneliti menyimpulkan bahwa belum efektif atau terealisasi dengan baik dikarenakan masih terdapat beberapa hambatan, namun ada hal yang harus diperbaiki demi penunjang pelayanan yang baik.

Adapun faktor yang menjadi hambatan dalam terlaksananya proses pelayanan pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kantor SAMSAT Kab. Pak-Pak Bharat yakni; kendala terkait koordinasi dan komunikasi di Kantor SAMSAT adalah hal yang paling utama, tujuannya untuk dapat melakukan pekerjaan yang saling berkaitan satu sama lain dengan baik, sehingga pelayanan publik di Kantor SAMSAT dapat terealisasi dengan baik. Hambatan yang berasal dari luar pihak kantor SAMSAT adalah hambatan dari masyarakat sebagai penerima wajib pajak. Masih banyak masyarakat yang lalai dalam pembayaran pajak. Bahwa pajak adalah sumber pendapatan yang berasal dari masyarakat, tujuannya untuk membiayai tercapainya tujuan pemerintah daerah, pembangunan dan pemeliharaan jalan serta dapat meningkatkan pendapatan Kab/Kota maupun meningkatkan ketenangan dan kepastian hukum bagi wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- A Hasibuan, Zainal; Harry, B. S. (2005). Standardisasi aplikasi e-government untuk instansi pemerintah. *Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi Indonesia, May 2005*, 42-48.
- Bah, Y. M., Ridwan, M., Suharyanto, A., & Amal, B. K. (2020a). Introduction to The Fundamentals of Social Work. *Medan: Bircu Publisher*.
- Bah, Y. M., Ridwan, M., Suharyanto, A., & Amal, B. K. (2020b). Social Work Research. *Medan: Bircu Publisher*.
- Emilia, D., Husni, M., & Nasution, T. (2019). Pelaksanaan Prinsip Pelayanan Publik SAMSAT Medan Selatan dalam Meningkatkan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Implementation of The Principle SAMSAT Medan Selatan Public Services in Increasing Tax Collection of Two Wheeled Motor. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(2), 26-31.
- Hardiansyah, M., Nasution, M. A., & Matondang, A. (2019). Efektivitas Pelayanan Perangkat Desa oleh Kepemimpinan Kepala Desa (Datuk Penghulu). *Perspektif*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v8i1.2538>
- Heryana, A. (2018). Informan dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Penelitian Kualitatif*, 4-6.
- Mu'min. (2013, Februari). Analisis Kualitas Pelayanan Surat Tanda Bermotor Kendaraan (STNK) dan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor SAMSAT Palu. *e-Jurnal Katalogis*, 1(2), 144-145.
- Riza, F. (2009). Kualitas Pelayanan Kantor SAMSAT Surakarta. *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Surakarta: Universitas Sebelas Maret*.
- Husni, A., Isnaini, I., & Adam, A. (2022). Implementasi Peraturan Bupati Gayo Lues Nomor 14 Tahun 2014 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan Perkotaan Dan Pedesaan. *Perspektif*, 11(2), 786-796. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.6297>
- Ikhwan, M., Sahari, A., & Fauzi, A. (2020). Peran Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara Dalam Menciptakan Akuntabilitas Pelayanan Publik. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(1), 103-110. <https://doi.org/10.34007/jehss.v3i1.204>

- Maulana, M. D., & Septiani, D. (2022). Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 14(2), 231–246.
- Oktaviola, D., & Safrida, S. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Saku JR dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(2), 1060–1070. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i2.1367>
- Patrisia, N. E., Warsono, H., & Saputra, J. (2022). Local Government Public Service Quality Innovation in Bengkulu City: A Case Study of SAMSAT VIRTU Application. *Journal of Madani Society*, 1(3), 127–134. <https://doi.org/10.56225/jmsc.v1i3.136>
- Ranto Mahmuda Perdana Aritonang, Badaruddin, & R. Hamdani Harahap. (2023). Analisis Implementasi Permendagri No. 19 Tahun 2016 di Provinsi Sumatera Utara. *Perspektif*, 12(1), 226–237. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v12i1.7848>
- Sinulingga, L. O. B., Nasution, M. H. T., & Batubara, B. M. (2019). Implementasi Kebijakan Pajak Progresif Bagi Kendaraan Bermotor. *Perspektif*, 7(1), 19. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v7i1.2522>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tumanggor, P., Zulyadi, R., & Siregar, T. (2023). Penegakan Hukum dalam Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Pandan, Provinsi Sumatera Utara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(3), 2012–2028. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i3.1454>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (n.d.). Retrieved Oktober 31, 2021, from <https://jurnal.unigal.ac.id>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (n.d.). Retrieved 10 27, 2021, from <https://pn-kediri.go.id>